



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional
de Tumbes - Perú, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Hipólito José Calderón Alemán (ORCID: 0000-0001-0839-887X)

ASESOR:

Dr. Alarcón Llontop Luis Rolando (ORCID: 0000-0001-9912-1299)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

Piura – Perú

2019

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres Hipólito y Melva quienes me dieron vida, educación y consejos. A mis hijos Matthías y Valentina, dedico esta tesis, porque producto de ello vendrán bendiciones a nuestras vidas como recompensa de tanta dedicación, tanto esfuerzo, paciencia y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Muchas personas colaboraron con esta investigación. El Dr. Rolando Alarcón Llontop, quién con sus enseñanzas nos apoyó desinteresadamente. El Ing. Jorge Luis García Cortéz apoyó con el diseño y el cálculo estadístico. A nuestros compañeros de aula que con el actuar cotidiano cimentábamos ideas para nuestro trabajo de tesis, a ellos y a más, mil gracias.



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 9:30AM, del día 05 DE ABRIL DE 2019, se reunió el Jurado evaluador para presenciar la sustentación de la tesis titulada: "RELACIÓN ENTRE PERFIL PROFESIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS GERENTES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES, PERÚ, 2018.." presentada/o por el /la bachiller **CALDERÓN ALEMÁN, HIPÓLITO JOSÉ**.

Luego de evidenciar el acto de exposición y defensa de la tesis, se dictamina: _____

Aprobar por unanimidad

En consecuencia, el/la graduando se encuentran en condición de ser calificado/a/ como *apto* para recibir el grado académico de **MAESTRO (a) EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Piura, 05 de Abril de 2019



MG. TORRES MIREZ KARL FRIEDERICK
PRESIDENTE





MG. CASUSOL MORENO FERNANDO ELÍAS MANUEL
SECRETARIO



DR. ALARCON LLLONTOP LUIS ROLANDO
VOCAL

Declaratoria de Autenticidad

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Hipólito José Calderón Alemán, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con DNI 00370943, con la tesis titulada "Relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes – Perú, 2018".

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Piura, Julio de 2018



Hipólito José Calderón Alemán

DNI: 00370943

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice	vi
Índice de Tablas.....	vi
Resumen	ix
Abstract.....	x
I. Introducción.....	1
1.1. Teorías asociadas	8
1.1.1. Enfoques teóricos	8
1.1.2. Teorías generales y específicas.....	9
1.1.3. Definición de las variables	10
1.1.4. Definición de las dimensiones.....	14
1.2. Enunciación del problema.....	14
1.3. Justificación.	15
1.4. Hipótesis	16
1.5. Objetivos.....	16
II. Método.....	17
2.1. Diseño de investigación	17
2.1.1. Tipo	17
2.1.2. Diseño.....	17
2.2. Variables, operacionalización.....	17
2.3. Población y muestra.....	21
2.3.1. Población.....	21
2.3.2. Muestra.....	21
2.3.3. Criterios de inclusión y exclusión	22
2.4. Técnicas e instrumentos.....	22
2.5. Método de análisis de datos	23
2.6. Aspectos éticos	24
III. Resultados	25

3.1. Datos Generales.....	25
3.2. Calificación del Perfil Profesional de los Gerentes Regionales.....	26
3.4. Correlaciones	27
3.4.1. Prueba de normalidad.....	27
3.4.2. Correlación de Perfil Profesional y Calidad del Servicio	28
3.4.3. Correlación de Competencias Gerenciales y Calidad de Servicio	29
3.4.4. Dependencia de Habilidades Gerenciales y Calidad de Servicio.....	30
3.4.5. Correlación de las Actitudes Gerenciales y Calidad de Servicio	31
IV. Discusión	33
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	36
Referencias	37
Anexos	40

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1	Prueba de Normalidad.	27
TABLA 2	Dependencia de perfil profesional y calidad de servicio de gerentes regionales del gobierno regional de Tumbes.	28
TABLA 3	Correlación de competencias gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales	29
TABLA 4	Correlación de destrezas gerenciales y calidad de servicio de gerentes Regionales	30
TABLA 5	Correlación de la dimensión actitudes gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales	31

RESUMEN

La eficiencia de las organizaciones y sus peculiaridades en el funcionamiento, exige el cumplimiento de funciones de los dirigentes de la institución, como en los Gobiernos Regionales, denota importancia el rol de los gerentes regionales, especialmente en la Región Tumbes; esta investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes regionales, con paradigma positivista, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de nivel descriptiva – correlacional y de corte transversal; tratando una población de 263 trabajadores y una muestra probabilística de 95 trabajadores, en la condición de trabajadores administrativos, empleando la encuesta con un cuestionario de 50 ítems con escala Likert, altamente confiable (α de Cronbach = 0,975 y 0,978), respectivamente, del perfil profesional con sus dimensiones: competencias, habilidades y actitudes gerenciales; y de la calidad del servicio con: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Obteniendo como resultado que el grado de asociación de las variables en estudio, es significativa al nivel 0,01 (bilateral), determinada como correlación positiva considerable; con respecto a las dimensiones, se obtuvo que la relación de las competencias gerenciales es significativa al nivel 0,01 (bilateral), correlación positiva media; las habilidades gerenciales, es significativa al nivel 0,01 (bilateral), correlación positiva considerable; las actitudes gerenciales, es significativa al nivel 0,01 (bilateral), correlación positiva considerable con la calidad del servicio de los gerentes regionales. Concluyendo que el nivel de relación entre las variables perfil profesional y calidad del servicio de los gerentes regionales del Gobierno Regional de Tumbes en el año 2018, es significativa ($r = 0,01$), determinada por el coeficiente Rho de Spearman ($r_s = 0,693^{**}$), correlación positiva considerable.

Palabras claves: Perfil profesional, Calidad del Servicio, Gerente regional.

ABSTRACT

The efficiency of the organizations and their peculiarities in the functioning, demands the fulfillment of functions of the leaders of the institution, as in the Regional Governments, denotes importance the role of the regional managers, especially in the Tumbes Region; The objective of this research was to determine the relationship between the professional profile and quality of service of regional managers, with a positivist paradigm, a quantitative approach, a non - experimental design, a descriptive - correlational level and a cross - cutting one; treating a population of 265 workers and a probabilistic sample of 95 workers, in the condition of administrative workers, using the survey with a questionnaire of 50 items with scale Likert, highly reliable (alpha of Cronbach = 0.975 and 0.978), respectively, of the profile professional with its dimensions: competencies, skills and managerial attitudes; and the quality of the service with: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. Obtaining as a result that the degree of association of the variables under study is significant at the 0.01 level (bilateral), determined as a considerable positive correlation; with respect to the dimensions, it was obtained that the ratio of management competencies is significant at the 0.01 level (bilateral), average positive correlation; management skills, is significant at the 0.01 level (bilateral), considerable positive correlation; management attitudes, is significant at the 0.01 level (bilateral), considerable positive correlation with the quality of service of regional managers. Concluding that the level of relationship between the variables professional profile and service quality of regional managers of the Regional Government of Tumbes in 2018, is significant ($p = 0.01$), determined by Spearman's Rho coefficient ($r_s = 0.693^{**}$), considerable positive correlation.

Keywords: Professional profile, Quality of Service, Regional Manager.

I. INTRODUCCIÓN

Desde inicios del 2000, las instituciones entraron en una fase de desequilibrio; enfrentándose al efecto de mega tendencias globales, sin considerar su tamaño, han realizado cambios en sus estructuras orgánica, modelos de operación, cuadros gerenciales y sobre en su filosofía y estilos de dirección gerencial.

Está demostrado que las peculiaridades de perfil gerencial imprimen una diferencia en el marcha de la institución como estilo orientado a la tarea (Serrano & Cortez, 2014), poniendo en práctica la responsabilidad, comunicación asertiva, solución de dificultades, convenios y trabajo en equipo (La Madriz & Parra, 2016), influyendo en el comportamiento de la ejecución y el liderazgo, planificación, trabajo en equipo y goblalización (Fonseca & Rojas, 2017), con el desempeño laboral del profesional (Callata, 2017) y que las entidades competitivas poseen un alto grado de calidad (Llamocca, 2006).

Hoy en día, la importancia de la gerencia denota su rol en las instituciones, por lo que el perfil gerencial, reconocido como el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión, choca directamente en el desempeño laboral que permite a todo profesional ejercer eficientemente un puesto (Callata, 2017).

Según la Ley Orgánica de Gobiernos Regionales Ley N°27867 (El Peruano, 2002), se instauraron los regímenes sub nacionales con autonomía política, económica y administrativa en asuntos de su competencia, estableciéndose un pliego presupuestal; uno fue el Gobierno Regional de Tumbes (GRT); de la data de la Oficina de Recursos Humanos, reporta 224 servidores y 14 cargos de confianza.

Después de cuatro periodos de Presidentes o Gobernadores en el GRT, se ha constatado que, en las gerencias regionales creadas por Ley N°27867, la mayoría son designados políticamente y en algunos casos incumplen el perfil profesional indicado en el Manual y Reglamento de Organización y Funciones (MOF y ROF), sin considerar lo dispuesto en la Ley del Servicio Civil (El Peruano, 2013), normas y documentos de gestión vigentes y de cumplimiento, aun así se continua con esta práctica, lo que genera ineficiencia e ineficacia en la gestión regional.

Un aspecto importante de ciencias administrativas, es el perfil gerencial, que indica las condiciones técnicas y profesionales especiales, que garanticen calidad del servicio; según, las necesidades de los usuarios, de tal manera que las entidades del Estado (Serrano & Cortez, 2014, pág. 15); que necesita ser dirigidas por personas con competencias, habilidades y actitudes gerenciales.

Ante la ineficiencia del Gobierno Regional, se generan conflictos sociales, desconfianza y se expresa el malestar de la población, porque no se atienden sus demandas; en un marco de modernidad, los resultados de las gestiones regionales no se concretan en proyectos orientados a la mejora de la calidad de vida de la población.

La necesidad de una gestión pública enfocada en la atención del ciudadano, requiere de responsabilidad y compromiso para el cambio de paradigma a un mandato estratégico centrado en el desempeño y la mejora de la calidad de los servicios del Estado, entendiéndose como:

“las labores que ejecutan las entidades fiscales, para atender necesidades intangibles de la población en función a sus competencias que le son propias del Estado para satisfacer la demanda ciudadana” (Álvarez, 2011, pág. 150).

Estudios realizados para cuantificar la calidad del servicios desde diferentes perspectivas se ha realizado como Banda (2017), para tratar de fijar las característica de los funcionarios, nivel de desempeño, eficiencia y autonomía profesional, en el Gobierno Regional de Arequipa; Chagua (2016), que busca determinar el grado de servicio que brindan el plantel principal del Gobierno Regional de Huánuco; Bernal (2016), sobre nivel de complacencia y ejercicio laboral de los asalariados en el Gobierno Regional de Lambayeque y calidad del servicio (Llamocca, 2006).

El GRT, asume la organización y dirección de la gestión regional en las competencias exclusivas, compartidas y delegadas, en base políticas nacionales y sectoriales, para favorecer al progreso integral y sostenible de la región. Además, asegura el ejercicio pleno de derechos y igualdad de oportunidades de sus habitantes. La Administración Pública Regional está sometida a una evaluación de desempeño, con eficacia en torno a los planes y proyectos de desarrollo regional concertados; y la eficiencia, con criterios de eficiencia, desarrollando las estrategias necesarias para la consecución de los objetivos trazados con la utilización óptima de los recursos.

El progreso y retroalimentación entre políticas y resultados, no es posible sin la existencia de indicadores; para la medición de los servicios públicos los indicadores para Gobiernos Regionales no existen. Partiendo de un análisis interno y externo de las debilidades organizativas, normativas y fortalezas institucionales de la gestión regional, sobre la eficacia del servicio de los Gerentes Regionales del Gobierno Regional de Tumbes (GRT).

Evaluar las cualidades profesionales para desempeñarse como Gerente Regional partiendo de sus competencias, habilidades y actitudes gerenciales y la percepción de los administrados internos y externos respecto a calidad de servicio recibido, para establecer la asociación Perfil Profesional y Calidad del Servicio de Gerentes Regionales, que sea un indicador de la evaluación de desempeño.

La comunidad científica internacional y nacional, han dirigido su atención a los diversos aspectos de la gestión pública y principalmente a los actores de esta, los gerentes evaluando el perfil del gerente, sus competencias, habilidades y liderazgo en relación con niveles de satisfacción del calidad o servicio recibido por el usuario externo e interno; como se muestra en los antecedentes revisados en la literatura en los últimos años, en el ámbito internacional, tenemos:

En Colombia, Serrano & Cortez (2014), en el trabajo “Perfiles y estilos gerenciales, de la administración de una empresa social del Estado en el Departamento de Cundinamarca”, pesquisa descriptiva correlacional, transeccional, cuyo propósito fue reconocer el perfil y el estilo del gerente, en la eficiencia y compromiso en una empresa Estatal; los objetivos específicos son: 1) reconocer las competencias que determinan el modo del gerente en una empresa; 2) establecer la formación, sapiencias y prácticas gerenciales solicitadas para empresa social; 3) Examinar la influencia del perfil y estilo gerencial en la administración de Recursos y efectos para administrar una entidad social. Se empleó un cuestionario con Escala Likert de cinco puntos con doce (12) preguntas, a una muestra de 30 ejecutivos y empleados. Los resultados fueron: el 50% señalan su desacuerdo sobre trabajar en equipo; el 53,34% dijo estar en desacuerdo, que conoce la dirección su labor en el trabajo diario; el 53,33% manifestó que está en desacuerdo, que exista actividades rutinarias de comunicación con los jefes; el 60% respondió estar muy en desacuerdo, que podamos preferir la actitud, que aspiremos en el trabajo; el 43,33% dijo estar en desacuerdo y muy en desacuerdo, que la empresa estimula a los individuos con valioso

desempeño; un 73,33% de encuestados, dijo estar en desacuerdo con que laborar en un ambiente de fiabilidad y calidad; el 43,34% señala que está en desacuerdo que la empresa estimule al trabajador con planes de capacitación; el 46,67% ignora la ideología de la empresa donde labora. Como conclusión general que se requiere integrar las particularidades para definir el perfil gerencial como: laboriosidad, responsabilidad, optimismo, respeto, serenidad y liderazgo.

Nacional

Como lo reporta Fonseca & Rojas (2017), en su tesis de maestría “Competencias gerenciales y ejecución del programa de inversiones en la sede del Gobierno Regional de Huánuco, periodo 2015 – 2016”, argumentada en la Universidad Privada Norbert Wiener, cuyo objetivo fue instaurar la asociación de las variables en estudio; y, objetivos específicos para comprobar la asociación de: 1) Liderazgo y comportamiento; 2) Planificación y comportamiento de la ejecución; 3) Trabajo en equipo y comportamiento de la ejecución; 4) Globalización y comportamiento de la ejecución. Estudio no experimental, de enfoque cuantitativo, correlacional. Con una población compuesta por 180 servidores administrativos y funcionarios; con muestra probabilística de 88 personas, utilizó la encuesta y el cuestionario, autorizado por reflexión de peritos y su fiabilidad con el Alpha de Cronbach, con una experiencia piloto de 15 trabajos, con un valor de $\alpha = 0,902$ (Variable 1) y $\alpha = 0,852$ (Variable 2); con un alto nivel de fiabilidad. Los resultados del análisis de las dimensiones (liderazgo, planificación, trabajo en equipo y globalización) de competencias gerenciales, el 76,1% señala como regular, el 13,6% alto y 10,2% bajo. En la variable ejecución del programa de inversiones en relación a las brechas, en las dimensiones económicas, social, ambiental y institucional; se mostró que el 78,4% lo considera como regular, el 12,5% alto y 9,1% bajo. En conclusión, se evidencio la correlación positiva y reveladora de las dimensiones: 1) De competencias gerenciales y comportamiento de la realización del programa de inversiones (valor Rho = 0,390 y $p = 0,001$); 2) Entre liderazgo y comportamiento de realización del programa de inversiones (valor Rho = 0,333 y $p = 0,029$); 3) Entre la planificación y el comportamiento de ejecución (valor Rho = 0,350 y $p = 0,019$) 4) Entre trabajo en equipo y el comportamiento de la ejecución (valor Rho = 0,457 y $p = 0,000$) y 5) Entre la globalización y el comportamiento de la ejecución (valor Rho = 0,415 y $p = 0,000$).

Tal como lo señala Callata (2017), en la tesis “Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimiento de salud de la red – Puno 2016”, con el proposito de comprobar la dependencia del perfil gerencial y desempeño laboral (DL); específicamente en la reciprocidad de una variable y las dimensiones de la otra, estos fueron: 1) Comprobar la correspondencia de competencias gerenciales y el DL; 2) Analizar la concordancia de habilidades gerenciales y DL; y, 3) Establecer la reciprocidad de actitudes gerenciales y DL. Estudio correlacional y transeccional; la población y muestra de estudio fueron 77 profesionales de enfermería jefes que laboran en los centros de salud de la Red Puno, administrando la encuesta y una guía de encuesta con 8 interrogantes, el cuestionario de desempeño laboral (27 ítems) distribuidos en las dimensiones, cuestionario para evaluar las habilidades gerenciales (30 ítems) en cuatro categorías y un tes de evaluación actitudinal gerencial (9 ítems). Se obtuvo con respecto al objetivo específico 1, del total de profesionales, el 41,6% tienen competencia regular; 28,6% deficiente, el 26% bueno y el 3,9% excelente; según el objetivo específico 2, el 71,4% de los profesionales de enfermería tiene habilidades gerenciales y el 28,6% regulares; en el objetivo específico 3, el 70,1% muestran una actitud positiva, el 27,3% son indiferentes y solamente el 2,6% con actitud negativa. Concluyendo que se comprobó: 1) Reciprocidad positiva débil de la competencia gerencial y DL del profesional de enfermería ($r = 0,325$); 2) Correpondencia de las habilidades gerenciales y DL es positiva moderada ($r=0,327$); 3) Dependencia de actitudes gerenciales y DL, es positiva debil ($r=0,349$); en general, existe asociación del perfil gerencial y DL, fue positiva y moderada ($r=0,550$).

Banda (2017), en su tesis “Análisis y resultados de la capacidad de los funcionarios públicos remunerados bajo el fondo de apoyo gerencial de la sede Presidencia del Gobierno Regional de Arequipa, 2011-2014”, con el objeto de: 1) Fijar el perfil de los servidores FAG del Gobierno Regional desde el año 2011 – 2014; 2) Establecer las escalas remunerativas; 3) Fijar grados de estabilidad laboral; 4) Caracterizar los grados de desempeño, eficiencia y autoonomía profesional y 5) Analizar la reputación ética de funcionarios. Estudio descriptivo, cualitativo, empleando la observación y entrevista, como herramienta la ficha de observación estructurada y cédula de entrevista semiestructurada, validados por 03 peritos y será sometida a la validez de Aike, con escala Lickert. Las unidades de estudio estuvo constituida de 25 empleados de la Sede de la Presidencia, la muestra tendrá el mismo tamaño. Los resultados, sobre la formación

académica, el 56,75%(9) recibió formación a nivel de diplomados, 31,25%(5) de grado de maestría y 12,5%(2) de grado de doctor; respecto a la remuneración y permanencia de funcionarios FAG, del 2011 representa el 31,25%(5) con un salario de S/. 5,800.00 y 38 meses, en el 2014 y 2013 que representan el 25%(4) con salarios de S/ 6,800.00 y S/ 6,300.00 de 7 y 11 meses; en el 2012, el 18,75%(3) con salario de S/6,700.00 y 8 meses; del estado judicial por el ejercicio del cargo, el 87% sin investigación judicial y el 13% procesados en calidad de testigos; según la cantidad de proyectos por funcionarios, el 12,12% con mayor número de proyectos, el 3,03% con menor cantidad de proyectos y el 84,85% número de proyectos del resto de funcionarios; por la influencia política del desempeño de sus funciones o interferencia, el 25%(4) señalaron que tuvieron cierta influencia política, el 12,50%(2) opinó que se realiza con interferencia política y el 62,5%(10) indica que se realiza sin interferencia ni influencia; de acuerdo con los principales logros de gestión, el 43,75%(7) manifiestan que se gestiona mejor los recursos y/o personal a su cargo, el 37,5%(6) reporta que la mayor vinculación con actores sociales y el 18,75%(3) indica que es impulsado por avance de proyecto; con respecto a los principales problemas en gestión FAG-GRA, el 43,75%(7) aparato público centralizado, el 37,5%(6) opina que es la ausencia de recursos económicos y el 18,75%(3) opinó que es la falta de instrumentos de planificación apropiados. Arribando a las siguientes conclusiones de los funcionarios: 1) Los funcionarios poseen un perfil profesional con instrucción y formación adecuada y requerida para ejercer el puesto; 2) En el 2011 y 2014, fueron remunerados con montos apropiados y superiores a empleados FAG de otros gobiernos subnacionales; 3) El 50% de empleados FAG gozan de estabilidad laboral en el cargo y el otro 50% rotaron en el cargo y no tienen estabilidad; 4) Gestionan 6 PIP en promedio y manifestaron la realización de proyectos como logro de gestión; 5) No tiene cuestionamientos éticos ni judiciales.

Chagua (2016), en la tesis “Clima laboral y nivel de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco – 2015”, con el objeto de establecer el grado de asociación de las inconstantes; los objetivos específicos, fueron: 1) Valorar si las cuestiones económicas poseen correspondencia reveladora con el servicio brindado; 2) Calificar las expectativas del puesto de trabajo tiene dependencia indicadora con la prestación ofrecida; 3) Valorar el reconocimiento al trabajo tiene correspondencia indicadora con el servicio ofrecido; 4) Valorar la dotación física del puesto de trabajo de reciprocidad explicativa con el servicio prometido; y 5) Valorar las relaciones en el trabajo tienen asociación significativa con el

grado de servicio ofrecido. Estudio descriptivo causal, explicativo y transversal, la población estuvo compuesta por 443 trabajadores, la muestra probabilística de 125 servidores y usuarios de los servicios, utilizó la encuesta y se aplicó dos cuestionarios diseñados en relación a indicadores, para clima laboral y para nivel de servicio (tiempo, servicio, trato y zona de contacto); el análisis de datos con el estadístico r de Pearson. Se obtuvo, que el clima laboral, calificado con in nivel bajo 1,6%, medio 72,8% y 25,6% alto; y nivel de servicio, en conjunto, es evaluado como bajo 3,2%, medio 50,4% y 46,4% alto. De la prueba de hipótesis, se indica que el clima laboral y el servicio con asociación alta ($r=0,741$) y reveladora ($p=0,000$), confirmándose que tienen una asociación significativa en el Gobierno Regional de Huánuco.

El aporte de Llamocca (2006), en su tesis de maestro en ciencias “La calidad de servicio en las organizaciones comerciales de Tingo María”, sostenida en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, centrado en valorar la incidencia y la relación entre las variables; específicamente en: 1) Reconocer las causas de la obstaculización en la competitividad de las organizaciones; 2) Calificar la calidad del servicio en entidades comerciales; 3) Establecer el dominio de la calidad de servicio en la competitividad de instituciones comerciales; y 4) Conocer y caracterizar otras raíces que perturban la competitividad. Indagación transversal, descriptivo-correlacional. Los elementos en estudio fueron 370 organizaciones comerciales y la muestra estuvo conformada por 71 de las misma; las técnicas fueron la encuesta, la entrevista y observación directas, con un cuestionario (12 ítems de diferentes escalas) y la ficha de observación (11 ítems con escala Lickert de 10 puntos) directa estructurada denominado FO-MLLAMOCCA®, fueron administradas. Obteniendo, que 66,2% de las instituciones en estudio, de calidad inferior al promedio en la escala, un exiguo 1,41% en elevado; demostrando aquellas competitivas tienen un grado elevado de calidad de servicio, el factor de determinación (R^2) es crecidamente demostrativo; donde 97% de la incertidumbre de competitividad de empresas de Tingo María, está dada por la calidad del servicio brindado; el 3% restante atribuye a otros elementos. Evidencia de una correspondencia directamente proporcional entre las variables.

Local

Aunque a nivel local la información es escasa, la relevancia de la función gerencial en el logro de los objetivos institucionales, principalmente en el GRT, por el impacto de sus resultados en la administración pública y el desarrollo socio económico.

1.1. Teorías asociadas

1.1.1. Enfoques teóricos

El abordaje de lo público en un contexto en continuo cambio con la dinámica económica, la informática y la digitalización de los procesos, con la aparición de una moderna gestión pública, con consecuencias ético-morales, al reconfigurarse la orientación de los fines de las organizaciones estatales e impacta en la capacidad organizacional del Estado, a un nuevo concepto de lo público.

Según Chica (2015, pág. 61), la moderna administración estatal no exhibe una sola línea discursiva, tiene varios enfoques:

1. El Enfoque de reforma de Estado. - Es la aglomeración de disímiles críticas al modelo weberiano internamente y exterior a la administración. El vocablo “reinvención del gobierno”, difundido por Osborne y Gaebler (1992).

Con los fundamentos de la “reinstalación de régimen”, de la siguiente manera:

-) Los pobladores son los usuarios que demandan el servicio que presta la institución.
 -) Eliminar las trabas burocráticas y flexibilidad de trámites en las organizacionales.
 -) Empoderamiento de los empleados, para obtener resultados.
2. El Enfoque de paradigma post burocrático. - Expone un conjunto de principios que se establece a través del surgimiento de una nueva cultura organizacional, nuevos enfoques operativos, nuevas tecnologías administrativas, nuevas mística y actitudes. Este requiere que se transite del concepto burocrático de interés público a un concepto de resultados, medido desde la valoración que dan a estos los ciudadanos. Esto se presenta como filosofía y practica en la administración.
 3. Enfoque de creación de valor público. - Sugiere eliminación de eficiencia, para dar énfasis en el medio y costo de las acciones oficiales, los empleados públicos deben apelar a las nociones interconectadas de productos o servicios, calidad y costo. Afirmándose que el éxito de la gestión pasa por la transformación cultural e inserción

de nuevos principios que crean valor, para los clientes de la organización; y, la complacencia ciudadana, es la principal forma de tantear el valor.

4. La administración por procesos. - Introduce conceptos operacionales. Enfatiza el control, mediante evidencias estratégicos, de función y resultados según los fines de la entidad y se basa en características cuantitativas y cualitativas de efecto en el entorno y/o poblaciones, para la complacencia de los habitantes.

1.1.2. Teorías generales y específicas

1.1.2.1. Teoría de la Nueva Gestión Pública

Según Vásquez (2015), los aspectos de la nueva gestión fiscal son:

1. Estado racionalizado o lean state. Que, consiste en analizar las necesidades de los ciudadanos y qué agentes pueden suministrarlos con mayor eficiencia y calidad; donde el Estado atienda lo que los ciudadanos no puedan alcanzar.
2. División de grados estratégico y operativo. La separación de lo político y administrativa es primordial en la NGP, para gestión estratégica, definiendo políticas globales y sus aplicaciones; otra de carácter operativo para suministran los servicios al ciudadano.
3. Actitud de servicio. La orientada hacia las demandas ciudadana y su complacencia; con eficiencia, efectividad y de calidad.
4. La NGP es un paradigma de gestión gerencial que se caracteriza por los resultados, la orientado al mercado, la promoción de la competencia, centrado en productos, calidad total y rendición de cuentas.

1.1.2.2. Teoría de la Nueva Gerencia

La reforma del Estado debe ser considerada desde el punto de vista teórico y conceptual de la gerencia moderna, una contribución a las organizaciones como procesos políticos y de gestión en su desempeño y en estrecha vinculación con oferta, así como el resultado (Álvarez, 2011).

La utilización de técnicas privadas en el ámbito público ha supuesto el desarrollo de la dirección estratégica como técnica directiva y consecuentemente un importante auge de los sistemas de control interno de los entes públicos (García, 2007).

Para Álvarez (2011), la administración fiscal es una función estrictamente ejecutiva de políticas y manejo administrativo en un régimen de jerarquías y funciones de gestión.

1.1.2.3. Teoría de la Calidad Total de Deming

Su representante fue William Edwards Deming (14 de octubre de 1900-20 de diciembre de 1993) su nombre está asociado al desarrollo y crecimiento de Japón después de la segunda guerra mundial. Su obra principal es *Out of the Crisis* (1986).

La calidad ha pasado a ser una tarea sistemática, donde garantizar la misma, se inicia desde las etapas iniciales (idea o diseño), el proceso y comercialización del producto y/o servicio, emergiendo la generación de acciones de aseguramiento de la calidad.

Postula Catorce Puntos y Siete Enfermedades mortales de la Gerencia, afirmando que todo proceso es inconstante y a menor mutabilidad, mayor será la calidad del mismo (Gonzáles, 2007). Cada proceso genera dos tipos de variaciones: variaciones comunes y especiales.

1.1.3. Definición de las variables

1.1.3.1. Perfil de Puesto de Gerente

Según Callata (2017), la gerencia se define como “un proceso por el cual los recursos escasos son combinados para lograr las intenciones de la organización”.

Adoptando la definición de perfil profesional como:

La descripción de características, de valores, conocimiento y experiencias polivalentes que dotan al actor de la capacidad de pensar, crear, reflexionar y asumir compromiso desde la perspectiva de la realidad social: solidaridad, justicia, equidad, universalidad, eficiencia y valores. Dentro de sus competencias se reconocen la integralidad, direccionamiento estratégico, administración de empresas, resolución de conflictos y liderazgo para el cambio, así como las competencias de visión, servicio, reciedumbre y trabajo en equipo (Callata, 2017, pág. 18).

Llanos (2008, pág. 36), define el perfil profesional como las particularidades de formación general y profesional desde la perspectiva del contexto nacional.

Basado en un enfoque por competencias, se define como “el conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes dirigidos a la plena complacencia de necesidades para alcanzar las metas propuestas.

La gerencia se instituye en el elemento primordialmente comprometido de la conducción y enlace, estableciendo metas y definiendo estrategias para gestionar la eficiencia de la entidad, incluye destrezas, métodos y comprensión de las relaciones humanas.

1.1.3.2. Calidad de Servicio

Las peculiaridades propias de los servicios, incitan que la definición y control de la calidad sea una labor difícil, a través de las percepciones basadas en las necesidades, convirtiéndose en escala de agrado de las perspectivas de usuarios (Lascurain, 2012); siendo, un elemento estratégico para distar el producto y servicio de otras empresas.

Se define la calidad del servicio:

Es la prestación que se ofrece a una persona interesada en adquirirlo con el interés satisfacerlos y superar las expectativas que ellos tienen (Pérez, 2014, pág. 31).

Otras definiciones en forma amplia como:

El conjunto de prestaciones básicas y complementarias, de naturaleza cuantitativa y cualitativa, de un servicio (Merino, 1999, pág. 37).

Según Valencia (2015), el discernimiento de bondad que sentía un cliente al recibir una prestación, en la actualidad este término se asocia con el contacto directo con el cliente.

Considerando que la satisfacción del consumidor es el objetivo final de cualquier empresa, es necesario conocer las características que estas presentan: subjetividad, complejidad, modificable, relación calidad/precio, homogénea, no está determinado por factores humanos.

Descentralización y Gobiernos Regionales

El legislativo, aprobó la Ley N°27867 Ley Orgánica del Gobiernos Regionales, con la finalidad de establecer una estructura, organización, competencias y funciones de los gobiernos regionales, cuya finalidad esencial es fomentar el desarrollo integral sostenible, promoviendo la inversión pública y privada, el empleo, garantizando el ejercicio pleno de los derechos de todos los ciudadanos.

La gestión regional se orienta con los principios de participación, transparencia, gestión moderna y rendición de cuentas, inclusión, eficacia, eficiencia, equidad, sostenibilidad, subsidiaridad, concordancia de las políticas regionales, especialización de las funciones de gobierno, competitividad e integración.

Teniendo competencias exclusivas y compartidas en salud, educación, agricultura, pesquería, industria, comercio, turismo, energía, hidrocarburos, minas, transportes y comunicaciones y medio ambiente, recursos naturales y calidad ambiental, cultura y participación ciudadana.

Con una estructura orgánica básica con: El Consejo Regional y la Presidencia Regional; como órgano ejecutivo en Gerencias Regionales conducidas por un Gerente General.

El Artículo 25° de la Ley N°27867 Ley Orgánica del Gobiernos Regionales, literalmente dice:

Las funciones administrativas del Gobierno Regional se despliegan por las Gerencias. Los Gerentes Regionales son responsables legales y los actos que ejecutan en el ejercicio de sus funciones y por los que suscriben junto con el Presidente Regional (El Peruano, 2002, pág. 233496).

En el GRT, las gerencias regionales que se constituyeron mediante la Ley, fueron:

- 1) Desarrollo Económico,
- 2) Desarrollo Social
- 3) Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial
- 4) Infraestructura
- 5) Recursos Naturales y gestión del medio ambiente

Los Gerentes no son elegidos en elección popular, son designados por el Gobernador Regional, incumpliendo el Perfil Profesional requerido para el puesto establecido en el Reglamento de Organización y Funciones (Gobierno Regional de Tumbes, 2014), Artículo 28° Gerencia General Regional, Artículo 42° Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, Artículo 60° Gerencia Regional de Infraestructura, Artículo 67° Gerencia Regional de Desarrollo Económico, Artículo 71° Gerencia Regional de Desarrollo Social y el Artículo 77° Gerencia Regional de Recursos Naturales y Gestión del Medio Ambiente, con sus respectivas subgerencias y dirección regionales.

En tanto, el Manual de Organización y Funciones MOF, aprobado con R.E.R N°001312-2010/GRT-P, describe las funciones específicas del cargo, estableciendo los requisitos

mínimos de instrucción requerida, experiencia en el puesto, conocimientos y otras competencias, para cada gerencia (gerencia general y gerencias regionales).

Ley Servir y la Ley de Gerentes Públicos

De conformidad con la Ley N°30057 Ley del Servicio Civil, en el Artículo 52° inciso c), numeral 5, de la clasificación de los servidores de libre nominación y separación, definido como:

Son los funcionarios públicos designados, basado en la confianza para ejercer funciones ejecutivas en diferentes niveles de gobierno (El Peruano, 2013, pág. 498593).

Considerando dentro de este grupo al Gerente General del Gobierno Regional, estableciendo los requisitos de los funcionarios públicos en el Artículo 53° y asimismo, el Artículo 54, establece que:

Los servidores públicos de libre nominación y separación deben poseer estudios superiores o experiencia; y, cumplir con los requisitos mínimos del puesto señalados en los documentos de gestión de la entidad o en la norma correspondiente (El Peruano, 2013, pág. 498593).

Gerente Público

El Estado peruano, con D.L. N°1024, que crea y regula el Cuerpo de Gerentes Públicos (CGP), con la finalidad que se incorporarán profesionales altamente capaces, seleccionados en procesos competitivos y transparentes, para ser destinados a entidades del Gobierno Nacional, Gobierno Regional y Gobiernos Locales.

El punto 2.6 Artículo 2° del D.S. N°030-2009-PCM, lo define como: Es el profesional que se ha incorporado al CGP en procesos de selección competitivo y transparente, con la aprobación satisfactoria del curso de introducción. La incorporación al CGP no supone el ingreso automático al Régimen Laboral Especial.

El CGP busca asegurar una gestión de alta calidad en puestos estratégicos del Estado y seleccionando a través de concursos públicos meritocráticos y transparentes, con regímenes y graduaciones remunerativas especiales, caracterizados en el acatamiento de metas e indicadores reales como exigencia de permanencia.

1.1.4. Definición de las dimensiones

1.1.4.1. Dimensiones del Perfil Profesional

Para Callata (2017), las define como:

1.3.4.1.1 Competencias gerenciales. - Son características de la personalidad basados en competencias, expuesta de forma significativa entre un grupo de trabajadores (La Madriz & Parra, 2016).

De las diversas concepciones y definiciones, se conceptualiza a la competencia en un saber hacer con conciencia; esta son propiedades de las personas para resolver problemas concretos en situaciones reales y de complejidad técnica.

Las dimensiones e indicadores de las competencias gerenciales, se puede ser: liderazgo, planificación, trabajo en equipo y globalización.

1.3.4.1.2 Habilidades gerenciales. - Es el conjunto de capacidades y conocimientos que una persona posee para realizar las actividades administración y liderazgo en el rol de gerente de una organización.

1.3.4.1.3 Actitudes gerenciales. - Involucran actitudes intrínsecas en cada gerente, las más importantes son: responsabilidad, importancia, ayuda a otros, reconocimiento, aprendizaje, liderazgo, desafío, dedicación para el aprendizaje y entusiasmo.

1.1.4.2. Dimensiones de la Calidad del Servicio

Según Flores (2017), se definen las dimensiones como:

1. Elementos tangibles. - Condiciones físicas de las edificaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad. - Es la destreza de procurar el servicio propuesto tal como se ha ofrecido sin errores.
3. Velocidad de respuesta. - Es satisfacer las demandas de los clientes de forma expedita y eficientemente.
4. Seguridad. - Es el saber del servicio entregado con educación y su práctica para transferir fiabilidad al cliente.
5. Empatía. - Cuidado o enlace sólido entre dos individuos, para percibir las necesidades del otro.

1.2. Enunciación del problema

¿Cuál es el grado de asociación de perfil profesional y calidad de servicio de gerentes regionales en el GRT?.

1.2.1. Problemas específicos:

1. ¿Cuál es el grado de reciprocidad de competencia gerencial y calidad del servicio de los gerentes del GRT, 2018?
2. ¿Qué altura de asociación entre habilidades gerenciales y calidad de servicio de gerentes del GRT, 2018?
3. ¿Cuál es el grado de asociación de actitudes ejecutivas y calidad del servicio de gerentes del GRT, 2018?

1.3. Justificación.

La tesis es transcendental, porque parte del análisis del marco normativo que reglamenta la designación o contratación en los disímiles estamentos funcionales de empleados públicos que están en la administración en las diferentes gerencias del Gobierno Regional de Tumbes.

Es conveniente porque permitiría reconocer las debilidades de la gestión en el desempeño de cargos ejecutivos y el análisis profundo de la responsabilidad del gerente en el manejo de recursos y formular modificaciones en el ROF y MOF del GRT, a través de Ordenanzas Regionales.

La relevancia social, se traducirá en la calidad del servicio prometido a los usuarios internos y externos, por los profesionales, técnico profesional y personal administrativo, para el ejercicio de los cargos de gerentes, con un alto grado de preparación técnica y desempeño ético del cargo de gerentes con compromiso para el desarrollo socio económico de la Región Tumbes.

El valor ético, es contribuir con la puesta en práctica de la responsabilidad y compromiso con las políticas públicas en la selección de personal altamente calificado, que desarrollen los planes estratégicos, programas, proyecto regional de desarrollo concertado, optimizando los recursos económicos y humanos en el GRT.

Esta indagación, contribuirá a establecer mecanismos y criterios de selección de personal mediante concursos público, para ocupar cargos de nivel ejecutivo como gerentes regionales, en función a las exigencias del cargo y de la gestión pública, en la globalización y dinámica de la economía nacional e internacional.

1.4. Hipótesis

H_a : La dependencia del perfil profesional y calidad del servicio de gerentes del GRT, es significativa.

H₀ : La reciprocidad del perfil profesional y calidad del servicio de gerentes del GRT, es no significativa.

Hipótesis específicas

H_a : La asociación de competencia gerencial y calidad del servicio de los gerentes del GRT, 2018, es reveladora.

H₀ : La correspondencia de competencia gerencial y calidad del servicio de gerentes del GRT, 2018, es no reveladora.

H_a : El nivel de concordancia de destrezas gerenciales y calidad del servicio de los gerentes del GRT, es reveladora.

H₀ : El nivel de dependencia de destrezas gerenciales y calidad del servicio de gerentes del GRT 2018, no es indicadora.

H_a : La asociación de actitudes gerenciales y calidad del servicio de gerentes del GRT 2018, es significativa.

H₀ : La reciprocidad de actitudes gerenciales y calidad del servicio de gerentes del GRT 2018, no es significativa.

1.5. Objetivos

Instaurar la asociación de perfil profesional y calidad de servicio de gerentes del GRT – Perú, 2018.

Objetivos Específicos

- Comprobar la correspondencia de competencia gerencial y calidad del servicio de los gerentes regionales del GRT, 2018.
- Establecer la reciprocidad de las pericias gerenciales y calidad del servicio de gerentes regionales del GRT, 2018.
- Evaluar la concordancia de actitudes gerenciales y calidad del servicio de gerentes regionales del GRT.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

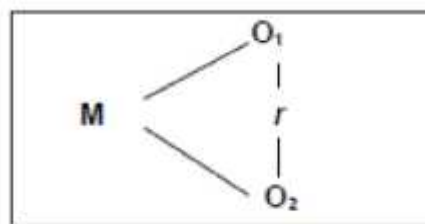
2.1.1. Tipo

Estudio paradigma positivista, enfoque cuantitativo, porque midió las características del perfil profesional de los gerentes según sus dimensiones e indicadores de la calidad de servicio percibido y recibido por los funcionarios servidores del GRT.

Indagación descriptiva - correlacional, dado que describió las características del perfil profesional de los gerentes y calidad del servicio brindado; además, porque pretendió establecer relaciones o asociaciones entre variables en estudio a partir de las dimensiones e indicadores; transversal, porque recogió los datos en un mismo periodo.

2.1.2. Diseño

La estructura metodológica del proceso de investigación, fue no experimental, porque los datos se obtuvieron de la realidad y no se manipulan las variables.



Donde:

- M : Muestra
- O₁ : Perfil Profesional
- O₂ : Calidad de Servicio
- r : Asociación

2.2. Variables, operacionalización

Variable: Perfil Profesional

Definido como:

El conjunto de sapiencias técnicos y prácticos, actitudes, que se dirigen a la complacencia de necesidades que conduzcan al logro de las metas planteadas (Callata, 2017, págs. 18 - 19).

Definición operacional:

La capacidad de una persona para colocar en práctica un conjunto de conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de una actividad laboral.

Dimensiones

Competencia gerencial. - La capacidad que tiene una persona para solucionar problemas reales y para producir nuevos conocimientos.

Habilidades gerenciales. - Es la propiedad de utilizar, dirigir y percibir el discernimiento técnico, las metodologías y herramientas; un equipo de trabajo, la organización de manera integral de manera efectiva.

Actitudes gerenciales. - La capacidad de mostrar compromiso, comunicación asertiva, solución de dificultades, convenios y trabajo colectivo.

Variable: Calidad del servicio

Definición conceptual: Es una escala de agrado de las expectativas de los usuarios o clientes (Lascurain, 2012).

Definición operacional:

Es el nivel de satisfacción de los funcionarios y trabajadores ante el servicio recibido por los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes.

Dimensiones

Tangibilidad. - Es el aspecto de la infraestructura, mobiliario, equipos y personal del Gerente.

Fiabilidad. - Es la pericia de desplegar el servicio propuesto con precisión y exactitud (Valencia, 2015).

Velocidad de respuesta. - Es el tiempo, calidad y tono comunicacional adecuado que tardamos en dar una respuesta a los funcionario o trabajadores.

Seguridad. - El discernimiento de los servidores con cortesía y su capacidad de transmitir amistad (Valencia, 2015).

Empatía. - Es el esfuerzo por conocer a los funcionarios y trabajadores y sus necesidades.

Tabla 1. Para el estudio de la relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, 2018

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	CATEGORÍAS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Perfil Profesional	Competencias Gerenciales) El individuo	Grado	Alta Medio Baja	Escala Likert	
) La especialidad				
) El contexto				
	Habilidades Gerenciales) Habilidad de dirección	Grado	Alta Medio Baja		
) Servicio al cliente.				
) Efectividad interpersonal				
) Toma de decisiones				
) Trabajo en equipo				
) Desarrollo de personas				
) Liderazgo				
) Pensamiento estratégico				
	Actitudes Gerenciales) Capacidad de negociación	Grado	Alta Medio Baja		
) Orientación al logro						
) Responsabilidad		Grado			Alta Medio Baja	
) Comunicación efectiva						
) Solución de problemas y negociación						
Calidad del Servicio	Elementos Tangibles) Trabajar como parte de un grupo	Nivel		Bueno Regular Malo
) Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.				
) Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	Nivel		Bueno Regular Malo	
) Capacidad de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.				
	Capacidad de respuesta		Nivel	Bueno Regular Malo		

Seguridad) Posesión de las destrezas requeridas y conocimientos de la ejecución del servicio.	Nivel	Bueno
) Atención, consideración, respeto, amabilidad y honestidad en el servicio.		Regular Malo
Empatía) Accesible y fácil de contactar, brinda información en un lenguaje que pueden entender y los escucha.	Nivel	Bueno
) Es el esfuerzo por conocer a los clientes y sus necesidades.		Regular Malo

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

El GRT, en el cuadro de asignación de personal (CAP) tuvo una población económicamente activa (PEA) de 265 trabajadores ocupando cargos; exceptuando de la población al Gobernador Regional, Vice Gobernador y los Gerentes; que corresponde a los subgerentes, directores, jefes de oficina y trabajadores administrativos de diferente nivel y régimen laboral, que se constituirá en la población en estudio de 253 trabajadores.

Tabla 1. Población de Servidores del GRT.

Clasificación	Total	%
SP-DS	18	0.071
SP-ES	16	0.063
SP-AP	82	0.324
SE	137	0.542
Total	253	1.000

Fuente: Ordenanza Regional N°013-2017-GOB.REG.TUMBES-CR-CD.

2.3.2. Muestra

El número de funcionarios y trabajadores administrativos suficientes para garantizar la existencia de iguales características, se calculó aplicando de muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas a un nivel de significancia del 95%, con la fórmula:

$$n = \frac{N \cdot n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad \text{Donde} \quad n_0 = \frac{\sum W_h p_h q_h}{V}$$

Dónde:

$$V = \frac{e^2}{Z^2}$$

V : valor de la varianza

e : error estipulado

Z : valor de la abscisa Z en la distribución normal

Los trabajadores aleatoriamente elegidos a un nivel de significancia de 95%, que constituyen la muestra fueron 95 trabajadores del GRT, que labora en condición de trabajadores administrativos

Tabla 2. Muestra de funcionarios y trabajadores del GRT.

Clasificación	Total	%
SP-DS	7	0.071
SP-ES	6	0.063
SP-AP	31	0.324
SE	51	0.542
Total	95	1.000

Fuente: Ordenanza Regional N°013-2017-GOB.REG.TUMBES-CR-CD

2.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

Para ser incluido en la muestra debe ser trabajadores administrativo estables y contratados bajo el régimen de Contratación Administrativo de Servicio (CAS).

Criterios de exclusión

Aquellos trabajadores que, siendo nombrados, que se encuentren desempeñando el cargo de gerente regional, el personal de servicio, contratados por servicio de terceros, el Gerente Regional General y Gerentes Regionales; así como también el Gobernador Regional y la Vice Gobernadora, no formarán parte la muestra.

2.4. Técnicas e instrumentos

Empleó la encuesta, porque permite conseguir información de las competencias, habilidades y actitudes de los gerentes del GRT, sobre calidad del servicio a funcionarios y servidores en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.

El instrumento privilegiado para ser administrado a los participantes del estudio mediante encuestas fue el cuestionario, que constó de 50 preguntas objetivas agrupadas en cada variable por dimensión en función a sus indicadores o reactivos, con escala Likert de cinco puntos

Escala Lickert

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

Validación

Para evaluar las propiedades psicométricas del cuestionario a administrar, se realizó usando la experiencia de los expertos, por el criterio de reflexión de tres peritos, desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo, para que ayuden a evaluar la estabilidad interna de los ítems formulados.

Confiabilidad

Con la validez de contenido del cuestionario y estimación cuantitativa del mismo, se realizó una experiencia piloto a 10 trabajadores administrativos del Gobierno Regional de Tumbes, para evaluar la claridad y sensibilidad del instrumento; se empleará el factor Alpha de Cronbach.

Tabla 3. Extensión del Coeficiente de Fiabilidad (Corral, 2009).

Rango	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Nota: Tomado de Ruiz Bolívar (2002) y Pallera y Martins (2003)

El instrumento fue administrado a 10 trabajadores del GRT, pero que no conformarán parte de la muestra, se obtuvo una magnitud de coeficiente de Alpha de Cronbach de 0,975 para el cuestionario de Perfil Profesional y 0,978 para el cuestionario de calidad de atención, obteniendo una Muy Alta Fiabilidad.

2.5. Método de análisis de datos

Los datos recogidos se organizaron y presentaron en tablas y gráficos empleando el programa Microsoft Excel y Software SPSS 22.0. Para la contrastación de hipótesis, de los resultados del test de normalidad de Kolmogorov Smirnov, empleando el Rho (r_s).

Tabla 7.

Valores e interpretación de Rho de Spearman

Valores	Interpretación
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa media
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación
+0,01 a +0,10	Correlación positiva débil
+0,11 a +0,50	Correlación positiva media
+0,51 a +0,75	Correlación positiva considerable
+0,76 a +0,90	Correlación positiva muy fuerte
+0,91 a +1,00	Correlación positiva perfecta

Fuente: basada en Hernández Sampieri, Fernández Collado & Baptista Lucio, 2014
Elaboración propia

2.6. Aspectos éticos

En esta averiguación, la fuente para obtener la información fueron los trabajadores administrativos del GRT, lo que requirió la autorización del Jefe de la Oficina Regional de Recursos Humanos, con estricto respeto del horario y los espacios de trabajo, informando del objetivo de la misma a los participantes.

Los datos recogidos a través de la encuesta serán de forma anónima y se registrarán estrictamente según lo señalado en las respuestas de los participantes de la encuesta, sin alterarlos, observando las normas de la Escuela de Post Grado, considerando el código de ética, respetando los derechos de autor y no plagio.

III. RESULTADOS

De la administración de la encuesta a una muestra conformada por 95 trabajadores administrativos nombrados y del régimen CAS, que trabajan en el GRT, se obtuvo los siguientes resultados:

3.1. Datos Generales

3.1.3. Distribución de los trabajadores según el clasificador de personal

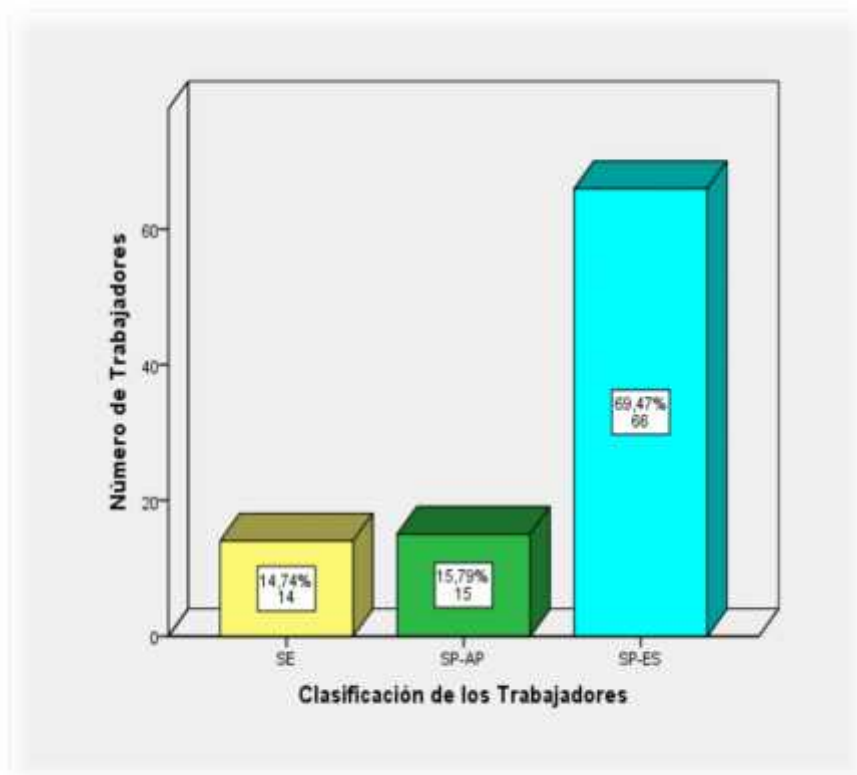


Figura 3.

Distribución de trabajadores encuestados según el clasificador de personal.

En el Gobierno Regional de Tumbes, de los encuestado el 69,47%(66) según la clasificación de los trabajadores en el CAP y PAP, pertenecen al grupo Servido Público – Especialista (SP-ES), el 15,79%(15) son SP-AP y el 14,74%(14) son del grupo SE.

3.2. Calificación del Perfil Profesional de los Gerentes Regionales

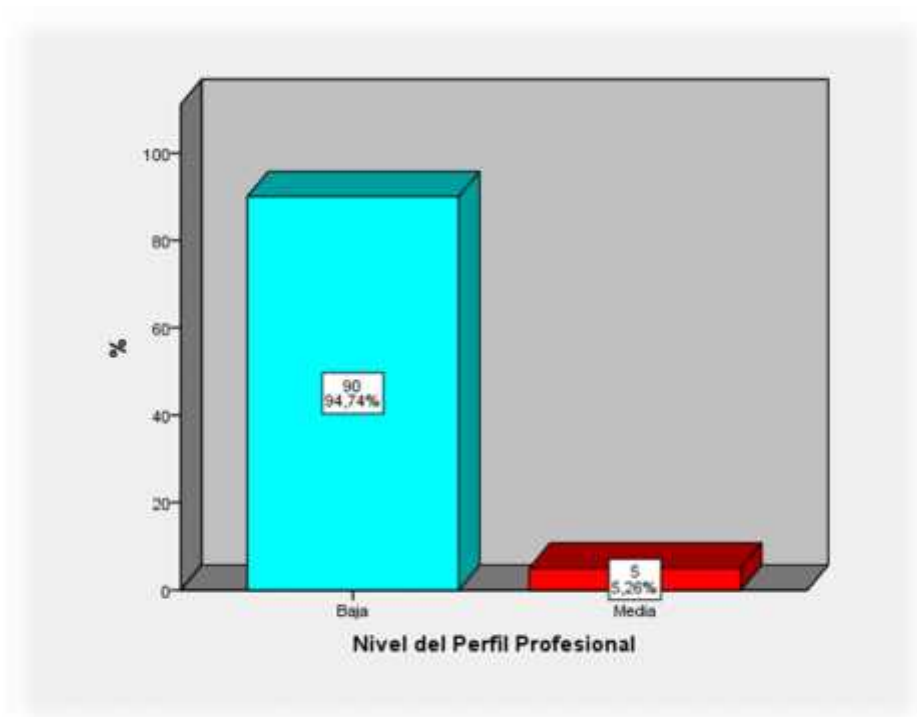


Figura 4.

Evaluación del Perfil Profesional de los Gerentes Regionales en el GRT.

Del análisis de los datos recogido en la encuesta, considerando la variable Perfil Profesional conformado por las dimensiones: competencias, habilidades y actitudes gerenciales de los gerentes del GRT, ningún encuestados opinó que posee un nivel alto; destacando que el 94,74%(90) manifiestan que el nivel alcanzado es bajo y el 5,26%(5) indican que el nivel es medio.

3.3. Calificación de Calidad de Servicio de Gerentes Regionales

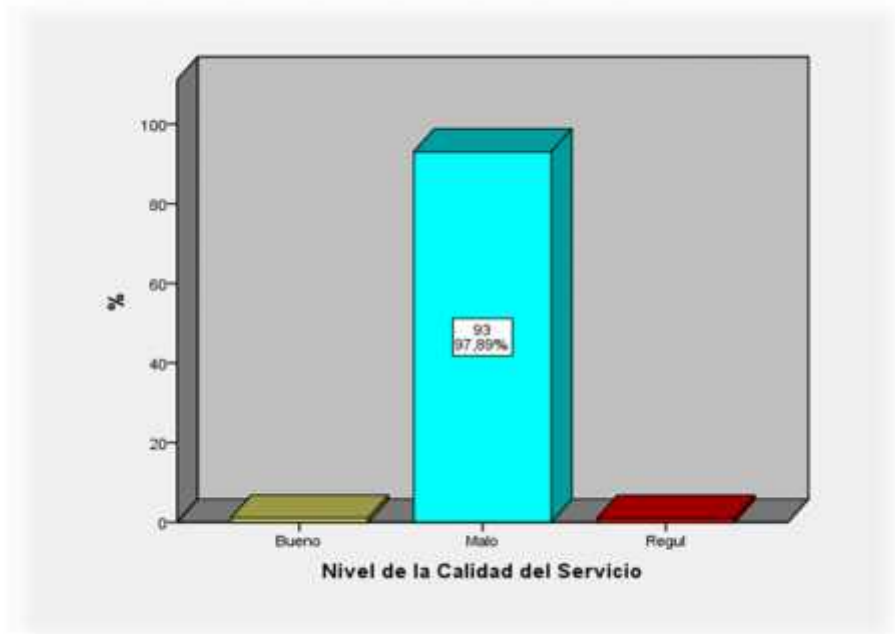


Figura 8.

Estimación de Calidad de Servicio de Gerentes Regionales.

Al examinar la variable Calidad de Servicio de gerentes regionales del GRT, a partir de: tangibilidad, velocidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía; el 97,89%(93), señalan es mala, el 2,11%(2) consideran que es bueno y regular.

3.4. Correlaciones

3.4.1. Prueba de normalidad

La utilizar una determinada prueba de contrastación de hipótesis, se debe cumplir con el supuesto que los datos se comportan con normalidad, para determinar la prueba paramétrica o no paramétrica en el análisis.

De la población en estudio, se calculó una muestra de 95 trabajadores del GRT, esto condiciona el empleo del test de normalidad de Kolmogorov - Smirnov, para datos mayores de 50 elementos, obteniendo en el SPSS, que:

Tabla 4.

Test de normalidad de Kolmogorov Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1: PERFIL PROFESIONAL	,089	95	,063	,904	95	,000
V2: CALIDAD DE SERVICIO	,130	95	,000	,824	95	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La Tabla 4, exhibe el test de normalidad Kolmogorov Smirnov, de perfil profesional fue de 0,063 es mayor a 0,05; y, calidad del servicio de los gerentes regionales obtuvo cero (0), menor a 0,01; en este escenario, se impugna la suposición de normalidad ya que no hay homogeneidad, empleándose el test no paramétrico de correlación Rho.

3.4.2. Correlación de Perfil Profesional y Calidad del Servicio

H_a : La asociación de perfil profesional y calidad de servicio de gerentes del GRT, es significativa.

H₀ : La dependencia del perfil profesional y calidad de servicio de gerentes del GRT, no es significativa.

Grado de significancia: = 0,01

Estadístico: No paramétrico Rho

Tabla 5.

Dependencia de perfil profesional y calidad de servicio de gerentes regionales del GRT.

			V1: PERFIL PROFESIONAL	V2: CALIDAD DE SERVICIO
Rho de	V1: PERFIL PROFESIONAL	Factor de asociación	1,000	,693**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
Spearman	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Factor de asociación	,693**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

**, La asociación reveladora al nivel 0,01 (bilateral).

Apreciaciones:

- La Tabla 5, presenta el cálculo de reciprocidad de perfil profesional y calidad de servicio de gerentes regionales, de la encuesta a 95 trabajadores del GRT.

- El P valúe o sig. (bilateral) alcanzó 0,000; al cotejar con el parámetro de SPSS (1% = 0,01).
- Al cotejar es inferior de 0,01, impugnando la hipótesis nula H_0 : La dependencia del perfil profesional y calidad de servicio de gerentes de GRT, no es significativa; aceptando la hipótesis general alternativa.
- El grado de reciprocidad lineal de las variables, es reveladora a nivel 0,01 (bilateral), determinada por el coeficiente Rho $r_s = 0,693$, interpretándose como correlación positiva considerable, según el grado de relación elaborado por Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998, citado por Mondragón (2014).

3.4.3. Correlación de Competencias Gerenciales y Calidad de Servicio

H_a : El grado de asociación de competencias gerenciales y calidad de servicio de gerentes del GRT 2018, es reveladora.

H_0 : El grado de correspondencia de competencia gerencial y calidad de servicio de gerentes del GRT 2018, no es reveladora.

Nivel de significancia: = 0,01

Estadístico: No paramétrico Rho

Tabla 6.

Correlación de competencias gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales.

			D1: COMPETENCIAS GERENCIALES	V2: CALIDAD DE SERVICIO
Rho de	D1: COMPETENCIAS GERENCIALES	Fcator de asociación	1,000	,457**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
Spearman	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Factor de asociación	,457**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

**. La asociación indicadora al nivel 0,01 (bilateral).

Apreciaciones:

- La Tabla 6, muestra el cálculo de la correspondencia de competencias gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales, de la encuesta a 95 servidores del GRT.
- El P valúe o sig. (bilateral) fue 0,000 se confronta con el parámetro de SPSS (1% = 0,01).

- Al confrontar es inferior a 0,01, rechazando la hipótesis nula H_0 . La correspondencia de perfil profesional y calidad de servicio de gerentes del GRT, no es significativa; aceptando la hipótesis general alternativa.
- En cuanto la asociación de competencias gerenciales y calidad de servicio, reporta Rho de Spearman $r_s = 0,457$, siendo reveladora la escala 0,01 (bilateral); según Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998, citado por Mondragón (2014), señalando que existe una reciprocidad positiva media.

3.4.4. Dependencia de Habilidades Gerenciales y Calidad de Servicio

H_a : El nivel de concordancia de habilidades gerenciales y calidad de servicio de los gerentes del GRT 2018, es demostrativa.

H_0 : El grado de correspondencia entre destrezas gerenciales y calidad de servicio de gerentes del GRT 2018, no es demostrativa.

Nivel de significancia: = 0,01

Estadístico: No paramétrico Rho

Tabla 7.

Correlación de destrezas gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales.

		D2: HABILIDADES GERENCIALES	V2: CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	D2: HABILIDADES	Factor de correlación	1,000
	GERENCIALES	Sig. (bilateral)	,565**
		N	95
	V2: CALIDAD DE	Factor de correlación	,565**
	SERVICIO	Sig. (bilateral)	1,000
		N	95

** . La asociación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Apreciaciones:

- La Tabla 7, exhibe el cálculo de la reciprocidad de habilidades gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales, de la encuesta a 95 servidores del GRT.
- El P valúe o sig. (bilateral) alcanzó 0,000 se coteja con el parámetro de SPSS (1% = 0,01).

- Al confrontar es inferior a 0,01, refutando la hipótesis nula H_0 . El nivel de correspondencia de habilidades gerenciales y calidad de servicio de gerentes del GRT 2018, no es significativa.; aceptando la hipótesis general alternativa.
- Las pericias gerenciales y su manifestación en la calidad del servicio, se ha establecido un grado de asociación determinado por Rho de Spearman $r_s = 0,565$, siendo significativa al nivel de 0,01 (bilateral), interpretándose como correlación positiva considerable; Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998, citado por Mondragón (2014).

3.4.5. Correlación de las Actitudes Gerenciales y Calidad de Servicio

H_a : El nivel de concordancia de actitudes gerenciales y calidad de servicio de gerentes del GRT 2018, es reveladora.

H_0 : El grado de reciprocidad entre actitudes gerenciales y calidad de servicio de gerentes del GRT 2018, no es significativa.

Nivel de significancia: = 0,01

Estadístico: No paramétrico Rho

Tabla 8.

Correlación de la dimensión actitudes gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales.

			D3: ACTITUDES GERENCIALES	V2: CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	D3: ACTITUDES GERENCIALES	Coefficiente de reciprocidad	1,000	,646**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	95	95
	V2: CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de reciprocidad	,646**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95

**, La reciprocidad es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Apreciaciones:

- En la Tabla 8, se observa la dependencia de habilidades gerenciales de perfil profesional y calidad de servicio de gerentes regionales, sobre opinión de 95 trabajadores del GRT.
- El P valúe o sig. (bilateral) resultó 0,000 se coteja con el parámetro de SPSS (1% = 0,01).

- Al confrontar es inferior a 0,01, objetando la hipótesis nula H_0 : El nivel de reciprocidad de actitudes gerenciales y calidad de servicio de gerentes del GRT 2018, no es significativa; aceptando la hipótesis general alternativa.
- Las actitudes mostradas por gerentes regionales y su asociación con calidad del servicio, es reveladora al nivel 0,01 (bilateral), establecida por el factor Rho de Spearman $r_s = 0,646$, según Hernández Sampieri & Fernández Collado, 1998, citado por Mondragón (2014), señalando en la tabla de rangos que existe una asociación positiva considerable.

IV. DISCUSIÓN

En la Tabla 5, muestra la correlación de perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes regionales del GRT en el año 2018, en la opinión de 95 trabajadores, con un P valúe o sig. (bilateral) alcanzó 0,000; comparado con el parámetro de SPSS ($1\% = 0,01$), al cotejar es inferior a 0,01, rechazando la hipótesis nula H_0 : La correspondencia de perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes, no es significativa; aceptando la hipótesis general alternativa. El valor del factor Rho $r_s = 0,693$, interpretándose como dependencia positiva considerable. Resultados muy similares fueron obtenidos por Callata (2017), al evaluar el perfil gerencial y ejercicio laboral en jefes de enfermería en un establecimiento de salud, demostrando que existe reciprocidad positiva y moderada ($r = 0,550$). Otros estudios relacionan la calidad o nivel del servicio con clima laboral, cuya correlación es alta ($r = 0,741$); como también el ejercicio laboral de servidores públicos con el nivel de satisfacción, demostrando se relación (Bernal, 2016). Para crear valor público en la Nueva gestión Pública (Chica, 2015), se debe transformar culturalmente y poner en practicar valores, en los niveles estratégico y operativos como calidad de servicio en la complacencia de las demandas ciudadanas; un escenario de modernización del Estado, para ser más eficientes y eficaces en el desempeño de la función pública; de acuerdo con los postulados de la Teoría de la Calidad Total de Deming, afirmándose que la propiedad de variabilidad de los productos y procesos, a menor variabilidad, incrementa la calidad del producto resultante (Gonzáles, 2007). Desde los enfoques de reinversión, burocráticos, creación de valor y de gestión por procesos. La nueva gestión pública persigue la satisfacción de necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, con mecanismos de competencia y el desarrollo de servicios de mayor calidad.

En la Tabla 6, se observa la asociación de competencias gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales del GRT en el año 2018, en la opinión de los trabajadores, con un P valúe o sig. (bilateral) obtuvo 0,000 se coteja con el parámetro de SPSS ($1\% = 0,01$), al contrastar es inferior a 0,01, impugnando la hipótesis nula H_0 : El nivel de reciprocidad de competencia gerencial y calidad deservicio de gerentes, no es reveladora; aceptando la hipótesis general alternativa. El valor del coeficiente Rho $r_s = 0,457$, interpretándose como asociación positiva media. Un resultado similar fue obtenido por Fonseca & Rojas (2017), al evaluar las competencias gerencias (valor Rho = 0,390 y $p = 0,001$), el liderazgo (valor Rho = 0,333 y $p = 0,029$), la planificación (valor

Rho = 0,350 y $p = 0,019$), el trabajo en equipo (valor Rho = 0,457 y $p = 0,000$) y la práctica de programas de inversiones en el Gobierno Regional de Huánuco, una correlación directa y significativa, sus características cognoscitivas o de conducta para resolver problemas identificando liderazgo, trabajo planificado y en equipo.

La Tabla 7, presenta la correspondencia de habilidades gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales del GRT, como lo indican 95 trabajadores, con el P value o sig. (bilateral) resultó 0,000 se coteja con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), contrastado es inferior a 0,01, contradiciendo la hipótesis nula H_0 : El nivel de correspondencia de destrezas gerenciales y calidad de servicio de gerentes del GRT 2018, no es significativa.; aceptando la hipótesis general alternativa, determinado por el coeficiente Rho de Spearman $r_s = 0,565$, correlación positiva considerable. Un resultado similar obtuvo Callata (2017), al analizar la relación de habilidades gerenciales y ejercicio laboral donde es positiva moderada ($r = 0,327$). Definidas las destrezas gerenciales como el conjunto de capacidades y sapiencias para realizar acciones de administración y liderazgo en el rol de gerente, en los alcances de la Ley Servir y la Ley de Gerentes Públicos.

En la Tabla 8, se presenta lo alcanzado en la asociación de actitudes gerenciales del perfil profesional y calidad de servicio de gerentes regionales en el GRT, según la opinión de 95 trabajadores, con el P value o sig. (bilateral) alcanzó 0,000 se coteja con el parámetro de SPSS (1% = 0,01), cotejando es inferior a 0,01, refutando la hipótesis nula H_0 : El grado de asociación de actitudes gerenciales y calidad de servicio de los gerentes del GRT 2018, no es significativa; aceptando la hipótesis general alternativa; determinándose que las actitudes mostrada por los gerentes regionales y su dependencia con calidad del servicio, es reveladora a 0,01 (bilateral), establecida por el factor Rho $r_s = 0,646$, existiendo una correlación positiva considerable. Contrariamente al obtenido por Callata (2017), un nivel de asociación positiva débil ($r = 0,349$), de actitudes gerenciales con el ejercicio laboral de los jefes.

V. CONCLUSIONES

1. El grado de relación de perfil profesional y calidad de servicio en opinión de los servidores sobre las competencias, habilidades y actitudes gerenciales y satisfacción de gerentes regionales del GRT, es significativa positiva considerable ($\alpha = 0,01$), fija por el coeficiente Rho de Spearman ($r_s = 0,693$).
2. La correspondencia de competencias gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales del GRT, como lo indican los trabajadores, es significativa positiva media ($\alpha = 0,01$), con un valor del coeficiente Rho ($r_s = 0,457$).
3. El grado de relación de destrezas gerenciales y calidad de servicio de gerentes regionales del GRT, de la respuesta de los trabajadores en la encuesta, es significativa ($\alpha = 0,01$), positiva considerable fijada por el coeficiente Rho ($r_s = 0,565$).
4. El grado de asociación de actitudes gerenciales y calidad de servicio de los gerentes regionales del GRT, como lo manifiestan los servidores encuestados, es significativa positiva considerable ($\alpha = 0,01$), expresada por el coeficiente Rho de Spearman ($r_s = 0,646$).

VI. RECOMENDACIONES

1. El GRT, para la selección del personal para ocupar cargos de Gerentes Regionales y Directores Regionales, realice un Concurso Público de Méritos, teniendo en consideración las competencias, habilidades y actitudes gerenciales; además de los requisitos técnicos y profesionales establecidos para cada gerencia regional y dirección regional, en cumplimiento con lo aprobado en los documentos de gestión institucional (ROF y MOF).
2. El Gobierno Regional de Tumbes, debe presentar una iniciativa legislativa regional para que mediante Ordenanza Regional, aprobada por el Consejo Regional de Tumbes, se instale la Oficina de Calidad del Servicio Público, que establezca metodología y mecanismos de medición de la calidad del servicio del usuario interno y externo con estándares e indicadores pre establecidos en el GRT.
3. El GRT, a través de la Oficina de Recursos Humanos y la Oficina de Calidad del Servicio Público, para que aplique en forma periódica, anual o semestralmente una encuesta con un instrumento confiable para medir las competencias, habilidades y actitudes gerenciales de los gerentes regionales del GRT y Calidad de Servicio, en los diferentes ámbitos de acción y competencia.
4. En futuras investigaciones, se pueda ampliar a directores regionales y jefe de oficina según las variables de este estudio, considerando la metodología seguida en esta tesis.

VII. REFERENCIAS

- Abanto, W. (2013). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación: Guía de Aprendizaje*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Abanto, W. (2014). *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación. Guía de Aprendizaje*. Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Álvarez, J. (2011). *Gestión por resultados e indicadores de medición* (Primera ed.). Lima, Perú.
- Arcaya, L. (2016). *Caracterización de la confianza en las instituciones del Gobierno del Perú*. (Tesis de Magister en Exploración de Datos y descubrimiento del conocimiento), Universidad de Buenos Aires, Buenos Aires - Argentina.
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación* (Primera ed.). D.F., México: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Banda, G. (2017). *Análisis y resultados de la capacidad de los funcionarios públicos remunerados bajo el fondo de apoyo gerencial de la sede Presidencia del Gobierno Regional de Arequipa, 2011 - 2014*. (Tesis de Maestro en Gerencia Social y Recursos Humanos), Universidad Católica de Santa María, Arequipa - Perú.
- Bernal, S. (2016). *Nivel de satisfacción y desempeño laboral en los servidores públicos de la oficina de logística del Gobierno Regional de Lambayeque -2016*. (Tesis de Grado de Magister en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Chiclayo - Perú.
- Callata, L. (2017). *Perfil gerencial y desempeño laboral de jefes de enfermería en establecimiento de salud de la Red - Puno 2016*. (Tesis de Grado de Magister en Salud Pública), Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Perú.
- Chagua, A. (2016). *Clima laboral y nivel de servicio en el Gobierno Regional de Huánuco - 2015*. (Tesis de Magister en Gestión y Negocios), Universidad Nacional "Hermilio Valdizán", Huánuco - Perú.
- Chica, S. (29 de julio de 2015). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. (ResearchGate, Ed.) Recuperado el 28 de mayo de 2018, de https://www.researchgate.net/publication/277259426_Una_mirada_a_los_nuevos_enfoques_de_la_gestion_publica.

- Corral, Y. (2009). Validez y confiabilidad de los instrumentos de investigación para la recolección de datos. *Revista de Ciencias de la Educación*, 19(33), 228 - 247.
- El Peruano. (18 de noviembre de 2002). Ley N°27867 Ley Orgánica de Gobiernos Regionales. *Diario El Peruano*, págs. 233492 - 233507.
- El Peruano. (4 de julio de 2013). Ley N° Ley del Servicio Civil. *Diario El Peruano*, págs. 498585 - 498602.
- Flores, E. (2017). *Calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima 2016*. (Tesis de Grado de Maestra en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Lima - Perú.
- Fonseca, A., & Rojas, J. (2017). *Competencias gerenciales y ejecución del programa de inversiones en la sede del Gobierno Regional de Huánuco, periodo 2015 - 2016*. (Tesis de Grado de Maestro en Gestión Pública y Gobernabilidad), Universidad Privada Norbert Wiener, Lima - Perú.
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. (I. d. Fiszbein, Ed.) *Presupuesto y Gasto Público*, 37 - 64.
- Gobierno Regional de Tumbes. (2014). *Ordenanza Regional N°008-2014-GOB.REG.TUMBES.CR*. Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones - ROF del Pliego del Gobierno Regional de Tumbes, Gobierno Regional de Tumbes, Tumbes - Peru.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). Tlalnepanthla, México.
- González, C. (18 de marzo de 2007). *14 puntos de la calidad según Edwards Deming*. Recuperado el 9 de mayo de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/14-puntos-de-la-calidad-segun-edwards-deming/>.
- Guerrero, G., & Penas, A. (2015). *Gestión eficiente y liderazgo democrático del gerente de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2014*. (Tesis de Grado Académico de Magister en Gestión Pública), Universidad César Vallejo, Huacho - Perú.
- Hernández, H., Muñoz, D., & Barrios, I. (2017). Estilos gerenciales y su influencia en la generación de valor de las Instituciones Prestadoras de Salud de la Región Caribe. *Económicas CUC*, 38(1), 133 - 146.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. (I. E. S.A., Ed.) D.F., México: McGRAW-HILL.
- La Madriz, J., & Parra, J. (2016). Competencias personales y profesionales aplicadas por gerentes bajo escenarios de incertidumbres económica. (F. M. Jugo, Ed.) *Negotium*, 11(33), 69 - 98.
- Lascurain, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta de mejora de calidad en el servicio de una empresa de unidades de energía eléctrica ininterrumpida*. (Tesis de Grado de Maestra en Ingeniería de Calidad), Universidad Iberoamericana, México D.F.
- Llamocca, M. (2006). *La calidad de servicio en las organizaciones comerciales de Tingo María*. (Tesis de Maestro en Ciencias), Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María - Perú.
- Pérez, C. (2014). *La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la empresa restaurante campestre SAC - Chicalyo periodo enero a septiembre 2011 y 2012*. (Tesis de Contador Público), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.
- Serrano, A., & Cortez, A. (2014). *Perfiles y estilos gerenciales, de la administración de una empresa social del estado en el Departamento de Cundinamarca*. (Tesis de Maestría en Administración en Salud), Universidad del Rosario, Bogotá, D.C. - Colombia.
- Valencia, E. (2015). *Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*. (Tesis de Ingeniero Industrial), Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil - Ecuador.
- Vásquez, M. (23 de abril de 2015). *Las Teorías de la nueva gestión pública*. Recuperado el 9 de mayo de 2018, de <https://prezi.com/6hIndyk3gww5/las-teorias-de-la-nueva-gestion-publica/>.
- Wikipedia. (14 de abril de 2018). *William Edwards Deming*. Recuperado el 9 de mayo de 2018, de https://es.wikipedia.org/wiki/William_Edwards_Deming.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2014). *Técnicas para investigar: Recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación* (Primera ed.). Córdoba, Argentina: Brujas.

ANEXOS

ANEXO 01: INSTRUMENTO

Cuestionario del perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, 2018

INSTRUCCIONES:

Señor (a), trabajador (a) del Gobierno Regional de Tumbes, para evaluar el perfil profesional de los gerentes regionales, responda a las siguientes afirmaciones usando la escala que se sigue a continuación. Por favor evalúe sus competencias, habilidades y actitudes gerenciales, componentes importantes del perfil profesional, de manera objetiva. Fi

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1. Edad : años

1.2. Género : Masculino ☐ Femenino ☐

1.3. Clasificación del Trabajador:

SP-DS	SP-ES	SP-AP	SE

II. ESCALA

Escala Lickert

Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
0	1	2	3	4

III. CUESTIONARIO

PERFIL PROFESIONAL

N°	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4
Competencias gerenciales						
1	Muestran capacidad de análisis y síntesis.					
2	Demuestran organización y planificación en el trabajo en el cargo.					
3	Muestran compromiso con el Gobierno Regional de Tumbes, su misión y visión, a largo plazo.					

4	Muestran conocimiento de los sistemas administrativos de gestión.					
5	Muestran conocimiento de las áreas funcionales del Gobierno Regional de Tumbes.					
6	Muestran práctica de la gestión de proyectos de inversión pública y su impacto social.					
Habilidades gerenciales						
7	Son hábiles para identificación y solución de problemas.					
8	Aplica los conocimientos en la práctica de la gestión del Gobierno Regional de Tumbes.					
9	Se comunica de forma oral y escrita con otras personas, adecuadamente.					
10	Demuestran un amplio dominio de las herramientas informáticas.					
11	Muestran capacidad de gestión de la información y del conocimiento; y lo comparten.					
12	Definen prioridades, objetivos e indicadores de gestión, en función a la visión del GRT.					
13	Muestran un amplio dominio de al menos una lengua extranjera (inglés).					
14	Promueve el trabajo en equipos técnicos específicos y multidisciplinarios.					
15	Motiva a los trabajadores en el ejercicio de sus funciones con calidad.					
16	Mantiene buenas relaciones interpersonales con los trabajadores.					
17	Maneja entornos virtuales, plataformas web, correos electrónicos y redes sociales para comunicarse con la sociedad.					
Actitudes gerenciales						
18	Muestran actitud positiva y reconocimiento de la diversidad y multiculturalidad.					
19	Evalúa y retroalimenta a sus colaboradores					
20	Muestra compromiso y ética en el trabajo					
21	Muestra liderazgo en el ejercicio de sus funciones.					

22	Toman decisiones técnicas y políticas en forma responsable					
23	Muestran una administra efectiva del tiempo y práctica la puntualidad.					
24	Muestran pensamiento crítico y reflexivo, analizando las situaciones desde diferentes perspectivas.					
25	Muestra tolerancia ante situaciones de éxito y fracaso en la gestión.					

CALIDAD DE SERVICIO

Nº	AFIRMACIONES	0	1	2	3	4
Elementos Tangibles						
26	Las oficinas de los gerentes muestra orden y limpieza					
27	Las oficinas de los gerentes brindan comodidades y confort a los trabajadores y usuarios.					
28	Los equipos de las oficinas de los gerentes son de tecnología moderna informáticos y digitales.					
29	La presentación del gerente regional, es adecuada para el cargo.					
30	En las oficinas de los gerentes regionales, se brinda material publicitario de información de sus funciones y trabajo realizado					
Fiabilidad						
31	El gerente brinda confianza para exponer los problemas de los trabajadores y usuarios.					
32	El gerente que lo atendió le informo de los procedimientos y resultados.					
33	Durante la atención del gerente regional usted se siente satisfecho.					
34	El gerente regional, plantea soluciones a los problemas en el desempeño de sus funciones.					
35	El gerente regional, delega funciones al equipo de trabajo, con responsabilidad.					
Capacidad de respuesta						

36	El tiempo en la atención a los trabajadores, es el adecuado.					
37	El tiempo de atención a los trabajadores en las gerencias es breve y en temas de sus funciones.					
38	Brinda apoyo en la solución de los problemas de los trabajadores.					
39	Atiende oportunamente la documentación relacionada a los trabajadores y usuarios.					
40	Muestra disposición a brindarle ayuda y asistencia en el tiempo que permaneció en la oficina del gerente.					
Seguridad						
41	Al ingresar a la oficina del gerente regional, le saluda con respeto.					
42	El comportamiento del gerente regional le inspira confianza.					
43	El gerente regional trata con cortesía y amabilidad.					
44	El Gerente regional, muestra igualdad para todos.					
45	Se comunica pausadamente y con un tono de voz adecuado.					
Empatía						
46	El gerente regional, le llama por su nombre					
47	El gerente regional, establece comunicación con temas diferentes a los de sus funciones.					
48	Recibió un trato adecuado por el gerente regional, durante la atención.					
49	El gerente, muestra respeto por su privacidad.					
50	El gerente expresa sus emociones y sentimientos por otros.					

ANEXO 02: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, el Dr. Pedro Eliseo Saavedra Abad, deja constancia de haber revisado los ítems del cuestionario que el investigador CALDERÓN ALEMÁN, Hipólito José, uso para su trabajo de tesis "Relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, 2018".

El instrumento mide, en efecto, las competencias, habilidades y actitudes gerenciales y la calidad de atención de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes. El instrumento en su contenido es específico de acuerdo con lo que se mide y son coherentes con mediciones previas que ha surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dicho instrumento presentado por el autor de la investigación.

Tumbes, 01 de junio del 2018.



Dr. Pedro Eliseo Saavedra Abad
UCV N° 11780

Dr. Pedro Eliseo Saavedra Abad

TABLA DE RESUMEN DE VALIDACION				
Nº	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1		✓		
2		✓		
3	✓			
4		✓		
5		✓		
6	✓			
7		✓		
8		✓		
9	✓			
10		✓		
11		✓		
12	✓			
13	✓			
14		✓		
15		✓		
16		✓		
17	✓			
18	✓			
19		✓		
20	✓			
21		✓		
22		✓		
23	✓			
24	✓			
25		✓		
26		✓		
27	✓			
28	✓			
29		✓		
30	✓			
31		✓		
32		✓		
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36		✓		
37	✓			
38		✓		
39		✓		
40	✓			
41	✓			
42		✓		
43	✓			
44		✓		
45	✓			

46				
47	✓	✓		
48	✓			
49	✓			
50		✓		
TOTAL				

Juez/Experto

Dr. Pedro Eliseo Saavedra Abad


 Dr. Pedro Eliseo Saavedra Abad
 UCV N° 11760

Firma

Tumbes, 29 de mayo del 2018.

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

Mediante la presente, el **Dr. LUIS ANIBAR VINCES ROMERO**, con DNI N°00323625, deja constancia de haber revisado los ítems del cuestionario que el investigador **CALDERÓN ALEMÁN, Hipólito José**, uso para su trabajo de tesis "Relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, 2018".

El instrumento mide, en efecto, las competencias, habilidades y actitudes gerenciales y la calidad de atención de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes. El instrumento en su contenido es específico de acuerdo con lo que se mide y son coherentes con mediciones previas que ha surgido de investigaciones precedentes.

En tal sentido, garantizo la validez de dicho instrumento presentado por el autor de la investigación.

Tumbes, 01 de junio del 2018.



Dr. LUIS ANIBAR VINCES ROMERO

UCV 37768

TABLA DE RESUMEN DE VALIDACION				
Nº	TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	EN DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
1	✓			
2	✓			
3		✓		
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7		✓		
8	✓			
9	✓			
10		✓		
11	✓			
12		✓		
13		✓		
14		✓		
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19		✓		
20	✓			
21		✓		
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25		✓		
26		✓		
27	✓			
28	✓			
29		✓		
30	✓			
31	✓			
32	✓			
33	✓			
34	✓			
35	✓			
36		✓		
37	✓			
38	✓			
39	✓			
40		✓		
41	✓			
42	✓			
43		✓		
44	✓			
45	✓			

46	✓			
47		✓		
48	✓			
49	✓			
50	✓			
TOTAL				

Juez/Experto
Dr. LUIS ANIBAR VINCES ROMERO
UCV 37768


Firma

Tumbes, 29 de mayo del 2018.

ANEXO 03. RESULTADOS DE CONFIBILIDAD DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: PERFIL PROFESIONAL

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	95	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	95	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,843	25

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	95	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	95	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	25

ANEXO 04. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, 2018				
FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES	
<p>¿Cuál es el nivel de relación que existe entre el perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes regionales en el Gobierno Regional de Tumbes – 2018?.</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de relación entre competencia gerencial y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018?.</p> <p>2. ¿Qué nivel de relación existe entre habilidades gerenciales y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018?.</p> <p>3. ¿Cuál es el grado de relación entre actitudes gerenciales y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018?.</p>	<p>Hipótesis General: Ha : La relación entre el perfil profesional y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, es significativa. H0 : La relación entre el perfil profesional y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, no es significativa.</p> <p>Hipótesis Específicas: Ha : La relación entre competencia gerencial y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018, es significativa. H0 : La relación entre competencia gerencial y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018, no es significativa. Ha : El nivel de relación entre habilidades gerenciales y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018, es significativa. H0 : El nivel de relación entre habilidades gerenciales y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018, no es significativa. Ha : La relación entre actitudes gerenciales y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018, es significativa. H0 : La relación entre actitudes gerenciales y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018, no es significativa.</p>	<p>Determinar la relación entre el perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprobar la relación existente entre competencia gerencial y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018. - Establecer el nivel de relación entre habilidades gerenciales y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018. - Evaluar la relación entre actitudes gerenciales y la calidad del servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes 2018 	VARIABLE 1: Perfil Profesional	
			Dimensiones	Indicadores
			Competencias Gerenciales	<p>) El individuo</p> <p>) La especialidad</p> <p>) El contexto</p>
			Habilidades Gerenciales	<p>) Habilidad de dirección</p> <p>) Servicio al cliente.</p> <p>) Efectividad interpersonal</p> <p>) Toma de decisiones</p> <p>) Trabajo en equipo</p> <p>) Desarrollo de personas</p> <p>) Liderazgo</p> <p>) Pensamiento estratégico</p> <p>) Capacidad de negociación</p> <p>) Orientación al logro</p>
			Actitudes Gerenciales	<p>) Responsabilidad</p> <p>) Comunicación efectiva</p> <p>) Resolución de problemas y negociación</p> <p>) Trabajar como parte de un grupo</p>

ANEXO 04. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, 2018					
FORM. PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES		
			VARIABLE 1: Calidad de Servicio		
			Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
			Elemento Tangibles) Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	Likert
			Fiabilidad) Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.	
			Capacidad de Respuesta) Capacidad de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.	
			Seguridad) Posesión de las destrezas requeridas y conocimientos de la ejecución del servicio.) Atención, consideración, respeto, amabilidad y honestidad en el servicio.	
			Empatía) Accesible y fácil de contactar, brinda información en un lenguaje que pueden entender y los escucha.) Es el esfuerzo por conocer a los clientes y sus necesidades.	

ANEXO 05. MATRIZ DE BASES DE DATOS – RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

PERFIL PROFESIONAL																																		
N°	Competencias gerenciales						SUB TOTAL	NIVEL D1	Habilidades Gerenciales										SUB TOTAL	NIVEL D2	Actitudes Gerenciales								SUB TOTAL	NIVEL D3	TOTAL V1	NIVEL V1		
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			17	18	19	20	21	22	23	24					25	
1	2	0	0	2	0	0	4	Baja	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Baja	2	2	0	0	0	0	2	6	Baja	11	Baja		
2	1	0	1	0	0	0	2	Baja	1	1	1	0	0	0	0	1	2	2	1	9	Baja	0	0	0	0	0	0	1	1	Baja	12	Baja		
3	0	0	0	0	0	0	0	Baja	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	6	Baja	1	1	1	0	1	0	1	5	Baja	11	Baja		
4	1	1	1	0	0	1	4	Baja	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	7	Baja	0	0	0	0	0	0	1	1	Baja	12	Baja		
5	0	0	0	0	0	0	0	Baja	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	4	Baja	1	1	2	2	1	1	0	2	10	Baja	14	Baja	
6	2	1	0	0	0	0	3	Baja	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	8	Baja	0	0	0	0	0	1	1	3	Baja	14	Baja		
7	0	0	0	0	0	0	0	Baja	1	1	1	1	0	0	0	0	0	2	2	8	Baja	0	1	1	1	1	1	1	7	Baja	15	Baja		
8	1	1	0	0	1	0	3	Baja	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	4	Baja	0	0	1	0	0	0	0	1	Baja	8	Baja		
9	0	1	0	1	0	0	2	Baja	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	5	Baja	0	0	0	0	0	0	0	0	Baja	7	Baja		
10	1	1	1	0	0	0	3	Baja	0	0	0	0	1	1	2	2	1	2	1	10	Baja	0	0	0	0	0	1	1	3	Baja	16	Baja		
11	0	0	0	0	0	0	0	Baja	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	2	5	Baja	2	0	0	0	1	0	0	2	5	Baja	10	Baja	
12	0	0	2	2	2	2	8	Baja	0	0	1	1	1	0	0	1	1	2	2	9	Baja	2	1	1	1	1	1	1	9	Baja	26	Baja		
13	1	1	1	0	0	0	3	Baja	2	0	0	1	1	0	2	0	1	0	0	7	Baja	0	0	0	0	1	0	0	1	Baja	11	Baja		
14	0	0	0	0	1	0	1	Baja	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	3	Baja	1	1	0	0	0	0	0	2	Baja	6	Baja		
15	1	0	0	1	1	0	3	Baja	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	4	Baja	1	0	0	0	1	0	0	1	3	Baja	10	Baja	
16	0	1	1	1	0	0	3	Baja	0	1	1	0	0	1	0	0	1	0	0	4	Baja	0	0	0	1	0	0	0	1	Baja	8	Baja		
17	1	1	0	0	0	0	2	Baja	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	3	Baja	0	1	1	1	2	2	1	1	9	Baja	14	Baja	
18	0	1	0	1	1	1	4	Baja	0	0	1	1	1	0	0	0	1	0	2	7	Baja	2	1	1	1	1	1	0	1	8	Baja	19	Baja	
19	0	0	1	1	0	1	3	Baja	0	0	1	0	1	2	1	1	2	3	2	13	Baja	0	0	0	1	0	1	1	0	3	Baja	19	Baja	
20	0	0	1	0	1	0	2	Baja	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	4	Baja	0	0	0	1	1	0	0	0	2	Baja	8	Baja	
21	1	0	1	1	0	0	3	Baja	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	0	4	Baja	1	0	0	0	0	0	1	2	Baja	9	Baja		
22	0	0	1	0	2	0	3	Baja	2	0	0	0	1	1	0	1	1	2	1	9	Baja	0	0	1	0	1	1	1	5	Baja	17	Baja		
23	0	0	0	0	0	0	0	Baja	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	4	Baja	0	1	0	0	1	0	2	0	4	Baja	8	Baja	
24	0	0	0	1	1	0	2	Baja	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	4	Baja	0	0	0	0	1	1	0	0	2	Baja	8	Baja
25	0	0	0	1	1	1	3	Baja	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	8	Baja	1	0	0	2	1	0	0	1	5	Baja	16	Baja	
26	0	0	1	0	2	2	5	Baja	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	4	Baja	0	1	1	0	0	1	0	0	3	Baja	12	Baja	
27	0	1	1	1	1	0	4	Baja	1	0	1	1	1	2	1	0	0	1	2	10	Baja	0	0	0	1	1	2	1	1	6	Baja	20	Baja	
28	1	0	1	1	1	0	4	Baja	2	0	1	1	1	2	2	0	1	2	1	13	Baja	0	1	1	2	2	2	1	0	9	Baja	26	Baja	
29	0	1	1	1	1	1	5	Baja	0	0	0	1	1	2	2	1	0	1	2	10	Baja	1	1	1	1	0	1	2	1	8	Baja	23	Baja	
30	0	0	0	0	1	0	1	Baja	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	0	6	Baja	0	0	0	0	1	1	1	0	3	Baja	10	Baja	
31	0	0	0	1	0	0	1	Baja	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	5	Baja	1	1	0	0	0	0	1	1	4	Baja	10	Baja	
32	0	1	1	1	0	0	3	Baja	1	0	1	1	1	1	0	0	2	2	2	11	Baja	2	1	0	0	2	2	1	0	8	Baja	22	Baja	
33	0	1	0	0	0	1	2	Baja	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	0	6	Baja	1	0	0	0	0	2	2	2	7	Baja	15	Baja	
34	2	1	1	0	0	2	6	Baja	2	1	2	0	0	0	1	1	1	2	1	12	Baja	1	0	0	1	0	1	1	2	6	Baja	24	Baja	
35	0	1	0	0	1	0	2	Baja	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2	Baja	0	0	0	0	1	0	1	0	2	Baja	6	Baja	
36	0	1	1	1	1	0	4	Baja	2	1	2	0	1	1	1	2	0	0	1	11	Baja	0	1	2	1	1	1	1	0	7	Baja	22	Baja	
37	0	0	0	0	1	1	2	Baja	0	0	0	1	1	1	0	2	1	0	1	7	Baja	0	0	0	0	1	0	0	1	2	Baja	11	Baja	
38	0	1	1	1	2	0	5	Baja	2	0	0	1	1	1	1	2	0	0	0	8	Baja	1	1	0	2	0	2	1	0	7	Baja	20	Baja	
39	1	1	1	1	0	0	4	Baja	2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	8	Baja	0	0	1	0	0	0	0	0	1	Baja	13	Baja	
40	1	0	1	1	1	0	4	Baja	1	2	1	1	1	0	0	1	2	2	2	13	Baja	1	1	1	0	0	0	1	2	6	Baja	23	Baja	
41	0	1	0	2	1	1	5	Baja	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	0	6	Baja	0	0	0	1	1	1	0	0	3	Baja	14	Baja	
42	0	0	1	1	0	1	3	Baja	2	1	0	0	1	2	2	1	1	2	0	12	Baja	1	1	0	0	1	1	1	2	7	Baja	22	Baja	
43	0	1	1	1	1	2	6	Baja	0	1	2	0	0	0	1	1	2	1	0	8	Baja	1	0	1	2	0	2	0	1	7	Baja	21	Baja	
44	0	0	0	1	0	0	1	Baja	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	5	Baja	0	0	0	0	1	1	0	0	2	Baja	8	Baja	
45	1	2	1	2	1	1	8	Baja	1	0	1	0	2	1	1	1	0	1	0	8	Baja	1	0	0	1	0	2	1	1	6	Baja	22	Baja	
46	0	1	1	2	1	1	6	Baja	2	1	2	1	1	1	2	0	1	2	1	14	Baja	0	1	2	1	1	0	1	2	8	Baja	28	Baja	
47	0	0	0	1	0	0	1	Baja	1	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	4	Baja	1	1	1	0	0	0	0	0	3	Baja	8	Baja	
48	1	2	2	2	1	2	10	Media	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	16	Baja	1	0	1	0	1	1	1	2	7	Baja	33	Baja	
49	1	1	1	0	1	2	6	Baja	2	1	1	1	0	1	0	1	2	2	1	12	Baja	2	1	0	1	1	2	1	2	10	Baja	28	Baja	
50	0	1	1	1	1	2	6	Baja	1	0	1	1	1	1	1	0	0	0	1	7	Baja	0	1	2	2	2	2	0	11	Media	24	Baja		
51	0	0	0	0	0	1	1	Baja	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10	Baja	0	0	1	1	2	1	2	2	9	Baja	20	Baja	
52	0	1	1	1	0	1	4	Baja	1	1	0	0	0	0	0	2	2	2	1	9	Baja	1	0	0	1	1	1	0	2	6	Baja	19	Baja	
53	0	1	2	2	2	1	8	Baja	0	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	5	Baja	0	0	1	1	2	2	1	0	7	Baja	20	Baja	
54	1	2	1	1	1	1	7	Baja	2	1	1	2	2	2	2	2	1	0	0	15	Baja	0	0	1	1	1	0	1	1	5	Baja	27	Baja	

ANEXO 05. MATRIZ DE BASES DE DATOS – RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

N°	PERFIL PROFESIONAL																																
	Competencias gerenciales						SUB TOTAL	NIVEL D1	Habilidades Gerenciales										SUB TOTAL	NIVEL D2	Actitudes Gerenciales								SUB TOTAL	NIVEL D3	TOTAL V1	NIVEL V1	
	1	2	3	4	5	6			7	8	9	10	11	12	13	14	15	16			17	18	19	20	21	22	23	24					25
55	1	2	2	2	1	1	9	Media	2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	9	Baja	0	0	1	1	1	1	0	1	5	Baja	23	Baja
56	1	0	0	0	1	1	3	Baja	1	0	2	2	1	1	0	1	1	2	1	12	Baja	2	1	1	0	0	0	0	1	5	Baja	20	Baja
57	0	1	0	0	0	1	2	Baja	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	9	Baja	0	1	1	2	1	2	1	2	10	Baja	21	Baja
58	1	1	1	1	0	1	5	Baja	1	1	1	2	2	2	2	1	0	0	0	12	Baja	1	0	0	0	0	1	1	1	4	Baja	21	Baja
59	1	1	1	1	2	1	7	Baja	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	18	Media	2	1	1	2	1	2	1	1	11	Media	36	Media
60	1	1	0	0	1	0	3	Baja	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	6	Baja	0	0	0	1	0	1	0	1	3	Baja	12	Baja
61	0	1	1	1	1	0	4	Baja	1	0	1	2	1	1	0	2	1	2	0	11	Baja	1	2	0	0	1	0	2	0	6	Baja	21	Baja
62	0	1	1	1	1	0	4	Baja	1	2	1	2	1	0	0	0	1	1	1	10	Baja	1	1	1	0	1	1	1	0	6	Baja	20	Baja
63	0	1	1	1	0	0	3	Baja	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	3	Baja	0	1	1	1	0	1	2	0	6	Baja	12	Baja
64	1	1	0	1	1	1	5	Baja	1	1	1	0	0	0	1	0	2	1	0	7	Baja	0	1	1	1	0	1	0	1	5	Baja	17	Baja
65	1	0	0	1	1	1	4	Baja	2	1	0	2	1	2	1	1	1	1	1	13	Baja	2	1	2	1	0	0	0	0	6	Baja	23	Baja
66	1	1	1	0	1	1	5	Baja	1	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	8	Baja	0	0	1	1	1	1	0	1	5	Baja	18	Baja
67	1	0	1	0	1	0	3	Baja	1	0	1	1	1	0	0	1	2	1	0	8	Baja	0	1	0	0	0	0	0	1	2	Baja	13	Baja
68	0	1	1	1	0	0	3	Baja	0	2	1	1	0	1	0	1	0	0	1	7	Baja	0	1	0	0	1	1	0	1	4	Baja	14	Baja
69	1	0	1	1	1	1	5	Baja	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	2	8	Baja	1	1	1	0	1	1	2	0	7	Baja	20	Baja
70	1	2	1	1	1	0	6	Baja	1	0	0	0	1	1	1	2	1	0	1	8	Baja	0	0	1	1	0	1	0	1	4	Baja	18	Baja
71	1	1	1	0	1	1	5	Baja	0	0	0	1	1	2	1	2	1	2	1	11	Baja	0	1	0	1	0	1	0	0	3	Baja	19	Baja
72	1	0	0	1	1	1	4	Baja	0	1	2	2	1	0	1	0	1	1	1	10	Baja	1	0	1	1	2	0	0	1	6	Baja	20	Baja
73	0	1	1	1	1	1	5	Baja	0	0	1	0	0	1	1	2	1	1	1	8	Baja	1	0	0	1	2	1	1	0	6	Baja	19	Baja
74	0	1	0	0	0	1	2	Baja	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	6	Baja	0	0	0	1	2	0	1	0	4	Baja	12	Baja
75	1	1	1	0	1	0	4	Baja	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	14	Baja	0	1	1	2	1	0	1	0	6	Baja	24	Baja
76	0	0	1	0	0	0	1	Baja	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	Baja	1	1	1	1	0	1	0	0	5	Baja	8	Baja
77	0	0	1	0	1	0	2	Baja	1	1	1	2	1	2	1	2	0	1	1	13	Baja	0	1	1	1	0	1	1	0	5	Baja	20	Baja
78	0	1	1	1	1	0	4	Baja	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	2	Baja	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Baja	7	Baja
79	0	0	1	1	1	1	4	Baja	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	11	Baja	0	1	1	1	1	1	1	0	6	Baja	21	Baja
80	1	1	1	0	1	1	5	Baja	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	8	Baja	0	0	1	1	1	1	1	0	5	Baja	18	Baja
81	1	1	1	0	1	1	5	Baja	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	4	Baja	0	1	1	0	0	0	1	0	3	Baja	12	Baja
82	0	1	1	1	1	1	5	Baja	1	0	1	2	1	1	1	1	0	1	1	10	Baja	0	1	1	1	1	0	1	0	5	Baja	20	Baja
83	0	0	1	0	0	1	2	Baja	0	0	1	0	0	1	2	1	0	0	0	5	Baja	1	0	0	1	0	0	1	1	4	Baja	11	Baja
84	3	2	3	2	1	1	12	Media	3	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	25	Media	3	2	1	2	3	2	2	3	18	Media	55	Media
85	0	1	0	0	0	1	2	Baja	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	3	Baja	0	0	0	1	0	0	1	1	3	Baja	8	Baja
86	1	2	2	2	1	2	10	Media	1	1	1	1	0	1	2	1	2	1	1	12	Baja	1	2	1	0	1	0	1	0	6	Baja	28	Baja
87	1	2	2	2	1	2	10	Media	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	15	Baja	1	0	1	0	1	0	1	0	4	Baja	29	Baja
88	0	0	0	1	0	0	1	Baja	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	2	Baja	0	0	0	0	1	0	0	1	2	Baja	5	Baja
89	0	1	1	1	1	1	5	Baja	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	7	Baja	1	0	0	1	1	1	1	0	5	Baja	17	Baja
90	0	1	2	2	1	2	8	Baja	1	0	1	1	2	1	1	0	1	2	1	11	Baja	0	1	1	1	0	0	0	1	4	Baja	23	Baja
91	0	1	1	1	0	1	4	Baja	2	2	0	1	0	0	1	1	1	0	1	9	Baja	0	1	1	1	0	0	1	0	4	Baja	17	Baja
92	0	1	1	0	1	0	3	Baja	1	1	1	2	0	1	2	1	0	0	1	10	Baja	1	0	0	1	0	1	1	1	5	Baja	18	Baja
93	0	0	1	0	0	0	1	Baja	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	0	6	Baja	0	1	0	0	1	0	1	0	3	Baja	10	Baja
94	0	1	1	0	0	1	3	Baja	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	4	Baja	0	0	1	0	0	0	0	1	2	Baja	9	Baja
95	0	1	1	1	0	1	4	Baja	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	7	Baja	0	1	1	0	1	0	1	0	4	Baja	15	Baja

ANEXO 05. MATRIZ DE BASES DE DATOS – RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

N°	Elementos Tangibles										SUB TOTAL	NIVEL D1	Fiabilidad					SUB TOTAL	NIVEL D2	Capacidad de Respuesta					SUB TOTAL	NIVEL D3	Seguridad					SUB TOTAL	NIVEL D4	Empatía					SUB TOTAL	NIVEL D5	TOTAL V2	NIVEL V2
	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35			36	37	38	39	40			41	42	43	44	45			46	47	48	49	50											
1	2	2	0	0	0	4	Malo	0	0	0	2	0	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	6	Malo					
2	1	2	1	0	0	4	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	1	0	0	1	1	1	4	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	0	0	1	3	Malo	11	Malo				
3	1	1	1	1	1	5	Malo	0	0	0	0	1	1	2	Malo	1	0	0	1	1	3	Malo	1	0	0	2	1	4	Malo	1	0	0	0	0	1	Malo	15	Malo				
4	0	1	1	1	1	4	Malo	0	0	0	0	0	0	0	Malo	0	1	1	1	1	4	Malo	1	0	0	1	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	11	Malo				
5	1	0	1	0	0	2	Malo	1	0	1	0	0	0	2	Malo	1	1	1	1	1	5	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	1	1	1	5	Malo	14	Malo				
6	2	2	0	0	0	4	Malo	0	0	0	0	0	1	1	Malo	1	1	0	2	2	6	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	11	Malo				
7	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	1	1	1	1	3	Malo	0	0	1	0	1	2	Malo	3	2	3	2	2	12	Regular	1	0	0	0	0	1	Malo	18	Malo				
8	0	1	2	1	0	4	Malo	2	1	0	0	0	1	4	Malo	0	1	0	0	1	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	14	Malo				
9	0	0	0	0	0	0	Malo	2	0	0	0	0	0	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	1	1	1	5	Malo	1	1	0	0	0	2	Malo	9	Malo				
10	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	1	1	1	3	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	0	1	2	1	2	6	Malo	10	Malo				
11	0	1	2	1	0	4	Malo	0	0	0	0	1	0	1	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	1	1	1	1	1	5	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	14	Malo				
12	0	1	1	1	1	4	Malo	0	1	1	1	1	1	4	Malo	1	1	1	1	1	5	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	14	Malo				
13	0	0	0	0	0	0	Malo	0	1	1	0	0	0	2	Malo	1	0	0	1	1	3	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	7	Malo				
14	0	1	0	0	0	1	Malo	0	1	1	1	0	0	3	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	1	0	0	0	1	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	7	Malo				
15	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	1	1	1	3	Malo	1	1	1	0	0	3	Malo	0	0	2	2	2	6	Malo	12	Malo				
16	0	1	1	0	0	2	Malo	1	0	1	2	2	2	6	Malo	1	0	0	1	0	2	Malo	0	1	1	1	0	3	Malo	1	1	0	0	0	2	Malo	15	Malo				
17	0	1	2	0	0	3	Malo	3	2	3	1	1	1	10	Regular	1	0	1	0	0	2	Malo	0	0	0	1	2	3	Malo	0	0	0	0	2	2	Malo	20	Malo				
18	0	1	1	0	0	2	Malo	1	2	1	1	0	0	5	Malo	1	1	1	1	1	5	Malo	1	1	0	0	0	2	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	18	Malo				
19	0	1	1	1	1	4	Malo	0	0	0	0	0	0	0	Malo	0	1	1	0	0	2	Malo	0	1	0	0	1	2	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	9	Malo				
20	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	0	1	0	0	1	Malo	1	0	1	2	2	6	Malo	0	0	0	1	1	2	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	13	Malo				
21	1	0	0	0	1	2	Malo	0	1	2	1	0	4	Malo	0	0	0	1	1	2	Malo	1	0	0	1	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	11	Malo					
22	0	1	2	1	0	4	Malo	0	0	0	0	0	1	1	Malo	2	2	1	2	1	8	Regular	2	1	1	1	0	5	Malo	0	1	2	1	0	4	Malo	22	Malo				
23	0	0	1	1	2	4	Malo	0	1	0	0	0	1	1	Malo	1	1	1	0	0	3	Malo	1	1	0	1	1	4	Malo	1	1	0	1	0	3	Malo	15	Malo				
24	0	1	1	2	1	5	Malo	0	0	0	0	0	1	1	Malo	1	0	0	1	0	2	Malo	0	0	1	1	0	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	10	Malo				
25	0	1	1	2	2	6	Malo	0	0	0	0	1	1	2	Malo	1	2	1	0	0	4	Malo	0	1	1	2	1	5	Malo	1	0	1	2	2	6	Malo	23	Malo				
26	0	0	1	0	0	1	Malo	1	1	0	0	0	0	2	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	0	0	1	1	0	2	Malo	7	Malo				
27	0	0	1	2	1	4	Malo	1	2	1	0	0	0	4	Malo	0	1	2	1	0	4	Malo	2	1	0	1	1	5	Malo	1	2	0	1	2	6	Malo	23	Malo				
28	0	0	1	2	1	4	Malo	0	1	2	1	0	0	4	Malo	1	1	1	0	1	4	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	1	0	1	2	2	6	Malo	19	Malo				
29	0	1	1	0	1	3	Malo	0	0	1	1	2	4	Malo	1	1	0	1	1	4	Malo	0	0	1	2	2	5	Malo	0	1	2	1	2	6	Malo	22	Malo					
30	0	1	1	1	0	3	Malo	0	0	1	1	0	0	2	Malo	1	1	1	0	0	3	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	9	Malo				
31	0	0	1	1	0	2	Malo	1	1	1	0	1	4	Malo	2	2	0	0	1	5	Malo	2	2	1	0	0	5	Malo	1	0	0	1	2	4	Malo	20	Malo					
32	0	1	1	2	1	5	Malo	0	1	1	2	1	5	Malo	0	1	1	1	2	5	Malo	1	0	1	1	0	3	Malo	1	0	1	1	1	4	Malo	22	Malo					
33	2	3	2	2	0	9	Regular	3	0	4	2	1	10	Regular	0	2	2	2	3	9	Regular	1	1	2	2	3	9	Regular	1	1	2	3	2	9	Regular	46	Regular					
34	0	1	2	2	2	7	Regular	0	1	1	1	1	4	Malo	0	0	2	2	2	6	Malo	0	0	1	1	2	4	Malo	0	1	2	2	2	7	Regular	28	Malo					
35	0	1	1	2	1	5	Malo	0	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	0	0	1	3	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	9	Malo				
36	0	1	2	1	1	5	Malo	1	2	0	0	0	1	4	Malo	0	0	1	1	0	2	Malo	2	2	1	2	0	7	Regular	1	2	1	2	0	6	Malo	24	Malo				
37	0	1	1	0	0	2	Malo	0	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	1	0	1	2	Malo	0	0	0	1	1	2	Malo	0	0	0	1	2	3	Malo	9	Malo				
38	1	0	0	1	1	3	Malo	1	0	1	2	2	6	Malo	1	1	0	1	2	5	Malo	0	0	0	1	2	3	Malo	1	0	1	2	1	5	Malo	22	Malo					
39	0	1	0	1	0	2	Malo	0	0	0	0	0	1	1	Malo	1	1	1	1	1	5	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	1	2	1	0	0	4	Malo	13	Malo				
40	0	1	2	1	1	5	Malo	1	1	1	1	1	5	Malo	0	1	2	1	2	6	Malo	0	1	2	1	2	6	Malo	1	1	1	0	1	4	Malo	26	Malo					
41	0	1	1	0	1	3	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	1	1	0	0	1	3	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	15	Malo					
42	1	1	0	1	2	5	Malo	1	2	3	1	0	7	Regular	1	1	1	0	1	4	Malo	2	1	0	0	0	3	Malo	0	1	1	1	1	4	Malo	23	Malo					
43	1	2	0	0	0	3	Malo	1	2	0	1	2	6	Malo	1	1	1	1	2	6	Malo	0	1	1	1	0	3	Malo	0	1	2	2	1	6	Malo	24	Malo					
44	0	1	1	0	0	2	Malo	0	1	1	0	0	0	2	Malo	1	1	0	0	0	2	Malo	0																			

ANEXO 05. MATRIZ DE BASES DE DATOS – RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS

N°	CALIDAD DE ATENCION																																				
	Elementos Tangibles					SUB TOTAL	NIVEL D1	Fiabilidad					SUB TOTAL	NIVEL D2	Capacidad de Respuesta					SUB TOTAL	NIVEL D3	Seguridad					SUB TOTAL	NIVEL D4	Empatia					SUB TOTAL	NIVEL D5	TOTAL V2	NIVEL V2
	26	27	28	29	30			31	32	33	34	35			36	37	38	39	40			41	42	43	44	45			46	47	48	49	50				
60	0	0	1	2	2	5	Malo	1	1	0	0	0	2	Malo	0	1	2	2	2	7	Regular	0	0	1	1	2	4	Malo	0	1	1	1	0	3	Malo	21	Malo
61	1	2	1	0	1	5	Malo	1	1	0	0	0	2	Malo	1	0	1	0	1	3	Malo	0	2	1	2	0	5	Malo	1	0	1	0	1	3	Malo	18	Malo
62	1	2	1	0	2	6	Malo	0	0	0	0	1	1	Malo	2	1	0	1	2	6	Malo	0	0	0	1	1	2	Malo	0	1	0	0	1	2	Malo	17	Malo
63	0	0	1	0	1	2	Malo	1	1	0	1	1	4	Malo	0	0	1	0	1	2	Malo	0	0	0	2	1	3	Malo	1	1	0	1	2	5	Malo	16	Malo
64	0	1	1	1	0	3	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	0	1	1	0	1	3	Malo	0	0	0	0	1	1	Malo	1	0	0	0	1	2	Malo	13	Malo
65	1	0	0	1	0	2	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	1	1	0	2	0	4	Malo	2	1	0	0	0	3	Malo	2	1	0	1	2	6	Malo	15	Malo
66	0	2	2	1	2	7	Regular	1	0	1	2	2	6	Malo	1	0	1	2	1	5	Malo	0	0	0	0	1	1	Malo	0	1	1	0	1	3	Malo	22	Malo
67	0	0	1	2	1	4	Malo	0	0	1	1	0	2	Malo	1	1	1	0	1	4	Malo	0	1	0	1	0	2	Malo	1	0	1	1	0	3	Malo	15	Malo
68	0	1	0	1	0	2	Malo	1	1	0	1	1	4	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	0	1	0	0	1	2	Malo	0	0	1	0	1	2	Malo	11	Malo
69	0	1	1	2	1	5	Malo	0	0	0	1	1	2	Malo	1	0	0	0	1	2	Malo	2	0	1	1	1	5	Malo	1	1	0	2	1	5	Malo	19	Malo
70	0	1	0	2	1	4	Malo	0	0	1	1	0	2	Malo	1	0	1	0	1	3	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	11	Malo
71	0	0	1	1	1	3	Malo	0	0	1	1	1	3	Malo	0	0	1	1	1	3	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	0	1	1	1	0	3	Malo	13	Malo
72	0	0	1	0	1	2	Malo	1	1	0	0	1	3	Malo	1	0	1	1	1	4	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	0	1	1	0	0	2	Malo	12	Malo
73	1	0	0	1	1	3	Malo	0	0	1	2	1	4	Malo	2	1	1	2	1	7	Regular	0	0	1	1	1	3	Malo	1	0	1	1	2	5	Malo	22	Malo
74	0	0	1	1	0	2	Malo	0	1	1	1	1	4	Malo	0	1	0	1	0	2	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	1	1	2	0	1	5	Malo	14	Malo
75	0	0	1	1	1	3	Malo	0	1	1	2	2	6	Malo	1	1	2	1	2	7	Regular	1	0	1	0	0	2	Malo	0	1	0	0	1	2	Malo	20	Malo
76	0	0	1	0	0	1	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	3	Malo
77	0	1	2	1	2	6	Malo	0	1	1	1	1	4	Malo	0	0	0	0	1	1	Malo	0	0	1	2	1	4	Malo	2	1	2	1	2	8	Regular	23	Malo
78	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	1	1	2	4	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	0	1	2	2	5	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	10	Malo
79	0	1	1	1	1	4	Malo	0	1	1	2	1	5	Malo	1	0	1	0	1	3	Malo	0	0	1	0	1	2	Malo	0	1	0	1	1	3	Malo	17	Malo
80	0	1	1	1	1	4	Malo	1	2	2	3	2	10	Regular	2	0	1	0	1	4	Malo	0	1	1	1	1	4	Malo	0	1	0	1	0	2	Malo	24	Malo
81	0	1	1	0	0	2	Malo	0	1	1	1	1	4	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	8	Malo
82	0	1	1	1	2	5	Malo	0	1	2	1	0	4	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	1	1	1	1	0	4	Malo	0	1	0	1	0	2	Malo	19	Malo
83	0	1	0	0	0	1	Malo	0	0	0	1	1	2	Malo	0	0	0	1	0	1	Malo	1	0	0	1	0	2	Malo	0	1	0	0	0	1	Malo	7	Malo
84	1	2	2	3	3	11	Regular	2	2	3	3	3	13	Regular	2	3	2	3	3	13	Regular	3	3	3	2	3	14	Bueno	3	4	2	3	4	16	Bueno	67	Bueno
85	1	1	0	0	0	2	Malo	0	0	0	1	1	2	Malo	1	0	0	0	0	1	Malo	0	1	1	2	1	5	Malo	1	0	0	1	2	4	Malo	14	Malo
86	2	2	1	2	1	8	Regular	1	0	1	1	1	4	Malo	0	1	1	1	0	3	Malo	1	1	0	1	1	4	Malo	0	1	0	1	0	2	Malo	21	Malo
87	0	0	1	1	0	2	Malo	0	1	1	1	2	5	Malo	1	2	1	2	1	7	Regular	1	2	1	2	1	7	Regular	0	1	0	1	0	2	Malo	23	Malo
88	0	0	0	1	0	1	Malo	0	0	1	0	1	2	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	0	0	0	0	0	0	Malo	5	Malo
89	0	1	0	1	0	2	Malo	0	1	1	2	2	6	Malo	1	1	1	1	2	6	Malo	1	2	1	2	1	7	Regular	1	2	1	1	1	6	Malo	27	Malo
90	0	1	0	0	0	1	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	0	0	1	1	2	4	Malo	2	2	1	0	0	5	Malo	2	2	1	1	0	6	Malo	17	Malo
91	0	1	1	1	1	4	Malo	1	2	0	0	1	4	Malo	1	1	2	0	1	5	Malo	2	1	1	2	1	7	Regular	0	1	2	1	0	4	Malo	24	Malo
92	0	0	0	0	1	1	Malo	1	2	0	1	1	5	Malo	0	0	1	0	1	2	Malo	0	1	1	0	0	2	Malo	0	1	1	0	1	3	Malo	13	Malo
93	0	0	1	1	0	2	Malo	1	0	1	0	1	3	Malo	1	0	0	0	0	1	Malo	0	1	0	1	0	2	Malo	0	0	1	0	0	1	Malo	9	Malo
94	0	1	2	1	0	4	Malo	1	0	0	1	0	2	Malo	0	1	1	0	0	2	Malo	0	1	1	1	0	3	Malo	0	0	1	0	1	2	Malo	13	Malo
95	0	1	1	1	1	4	Malo	0	0	1	1	0	2	Malo	1	0	0	1	0	2	Malo	1	0	1	1	0	3	Malo	0	0	1	1	0	2	Malo	13	Malo

ANEXO 06. RESULTADOS DE DATOS GENERALES

1. Distribución de los encuestados por edad

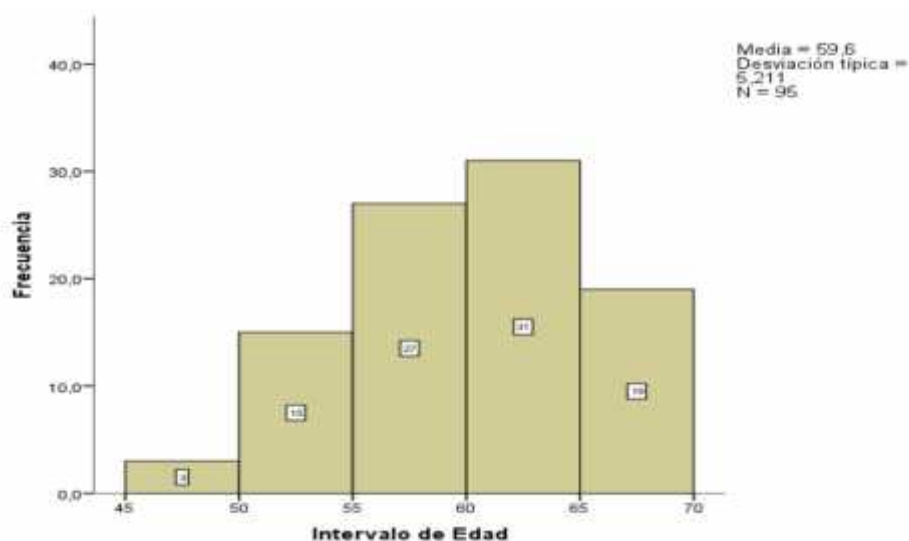


Figura 1. Distribución de los encuestados en grupos por edad.

Los encuestados fueron personas cuya edad osciló entre 45 y 70, para un mejor tratamiento se conformaron cinco grupos, de los cuales el mayor grupo fue de 60 a 65 años de edad representa al 32,63% (31) y el menor fue el conformado por los de 45 a 50 años con 3,16% (3); con una edad media de 59,6 años.

2. Distribución de los por género

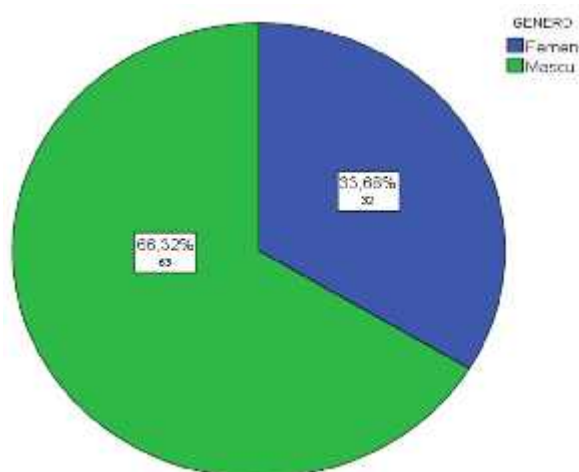


Figura 2. Distribución de los encuestados por género.

La proporción por sexo de los encuestados fue de 1:2 aproximadamente, una mujer por cada varón encuestado, como se observa en la Figura 2, el 33,68% (32) son del género femenino y el 66,32% (63) son del género masculino.

ANEXO 07. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE PERFIL PROFESIONAL

1. De las Competencias Gerenciales

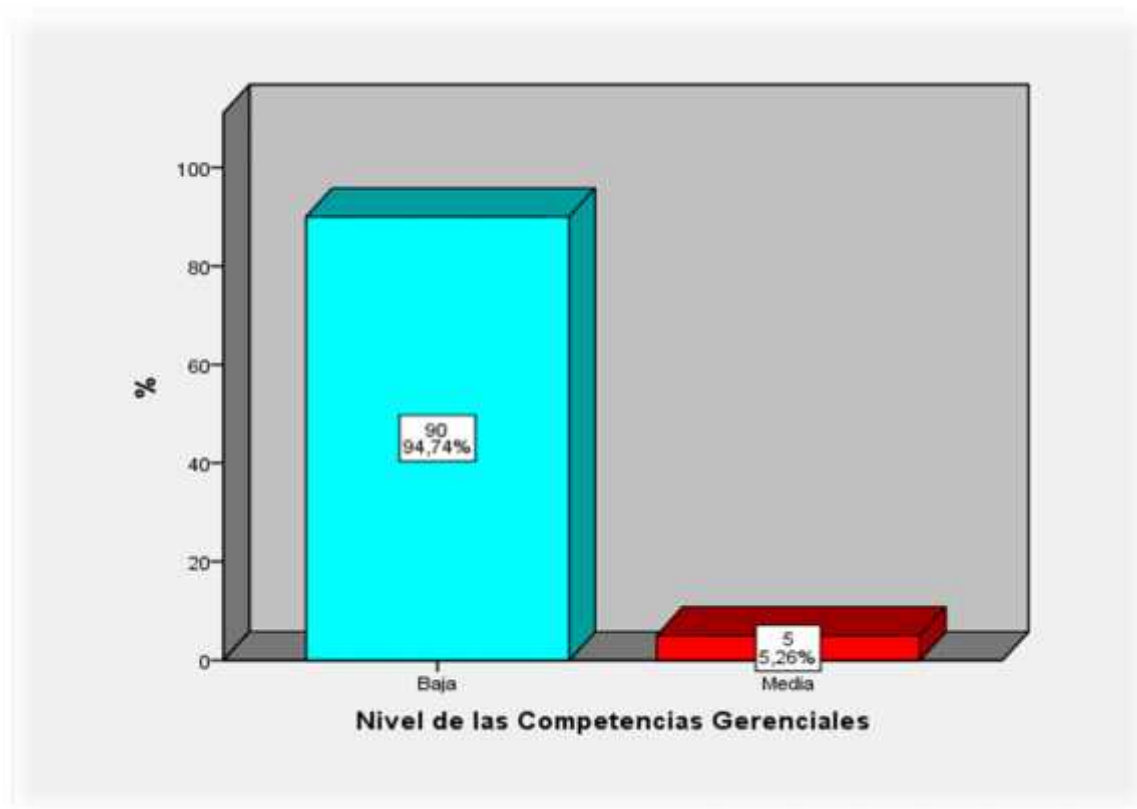


Figura 5. Nivel de las Competencias Gerenciales en el Perfil Profesional de los Gerentes Regionales.

Uno de los componentes del perfil profesional, es las competencias gerenciales de los gerentes regionales del Gobierno Regional de Tumbes; cuyos resultados coinciden con los del perfil profesional; donde el 94,74%(90) lo ubican en nivel bajo y el 5,26%(5) en medio.

2. De las Habilidades Gerenciales

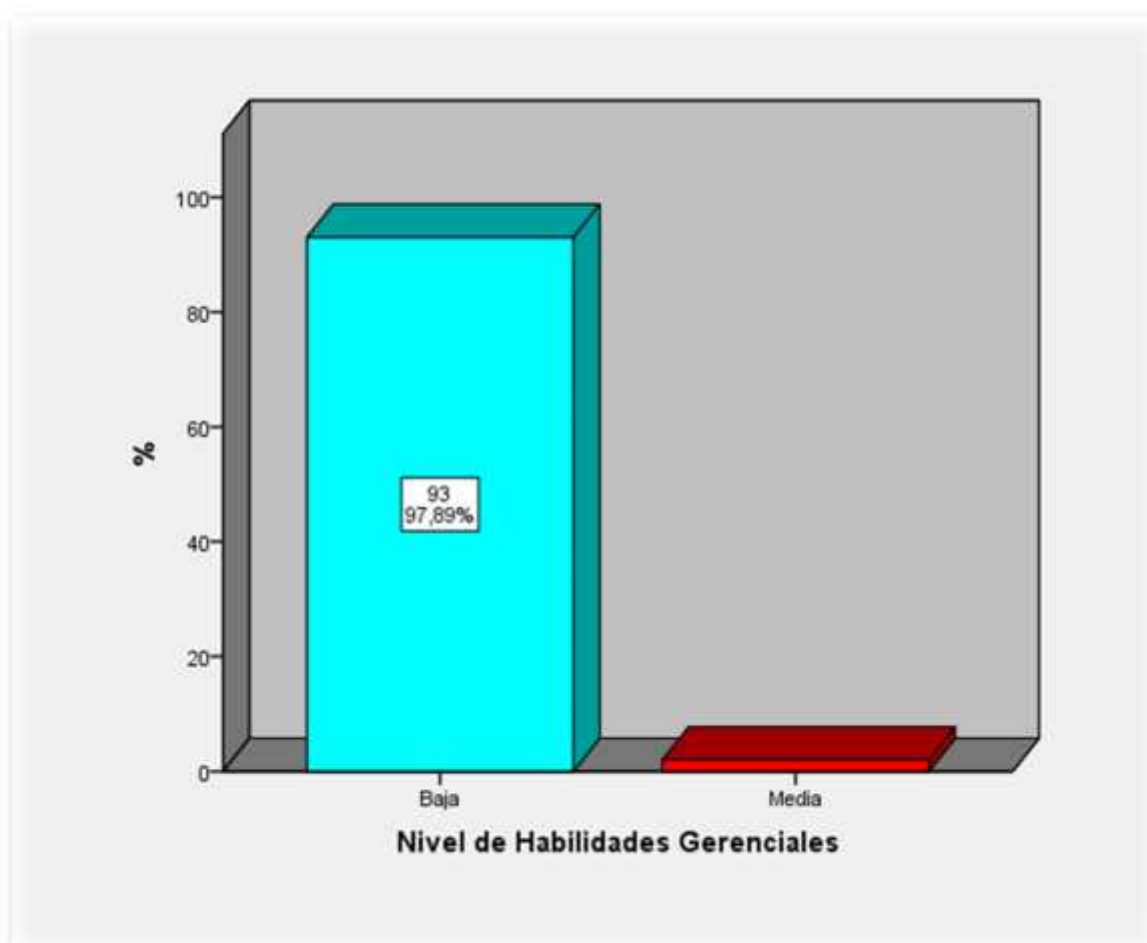


Figura 6. Nivel de las Habilidades Gerenciales en el Perfil Profesional de los Gerentes Regionales.

Sobre la evaluación de las habilidades gerenciales, de los gerentes regionales del Gobierno Regional de Tumbes; son muy similares, 97,89%(93) consideran como baja y solamente 3,16%(3) señala el nivel como medio.

3. De las Actitudes Gerenciales

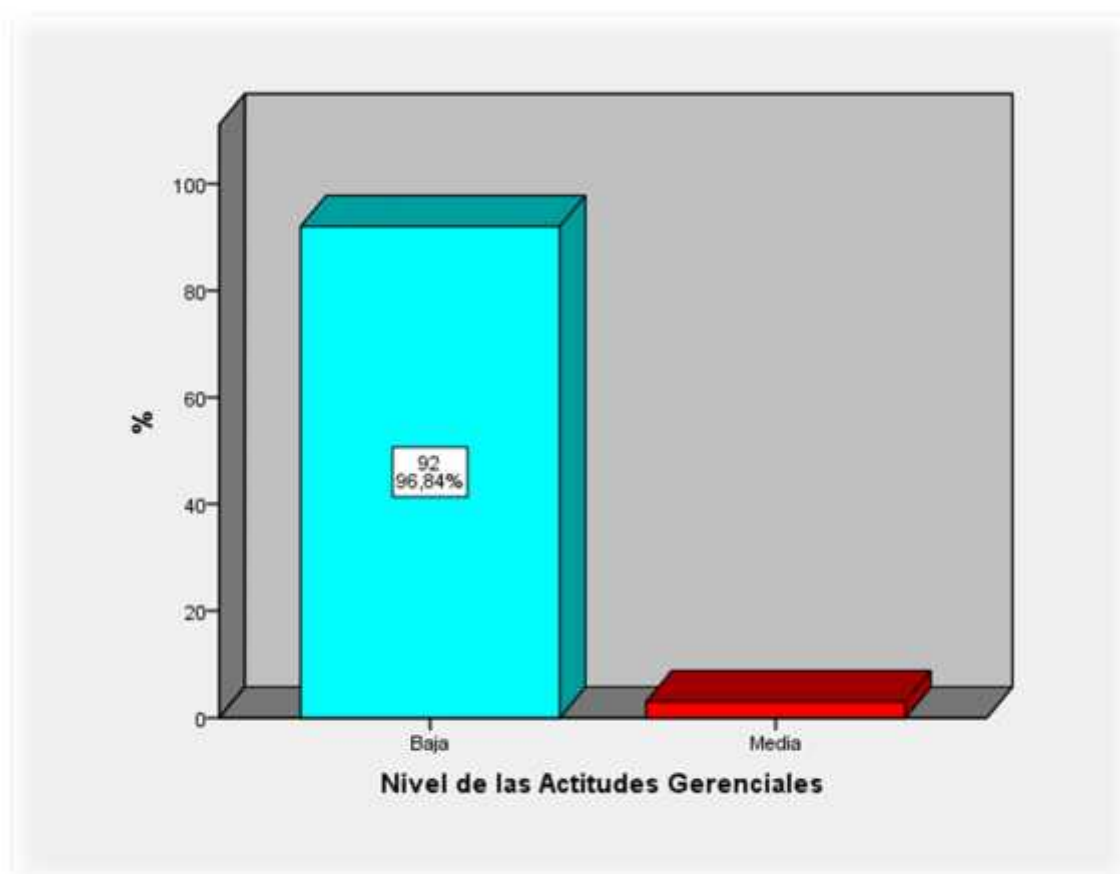


Figura 7. Nivel de las Actitudes Gerenciales en el Perfil Profesional de los Gerentes Regionales.

Los gerentes regionales en el Gobierno Regional de Tumbes, con respecto a las actitudes gerenciales, el análisis arrojó que el 96,84%(92) de los encuestados califican como bajo el nivel alcanzado y solamente 3,16%(3) consideran que es medio; mientras que ninguno opina que es alto.

ANEXO 08. DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

1. De los elementos tangibles

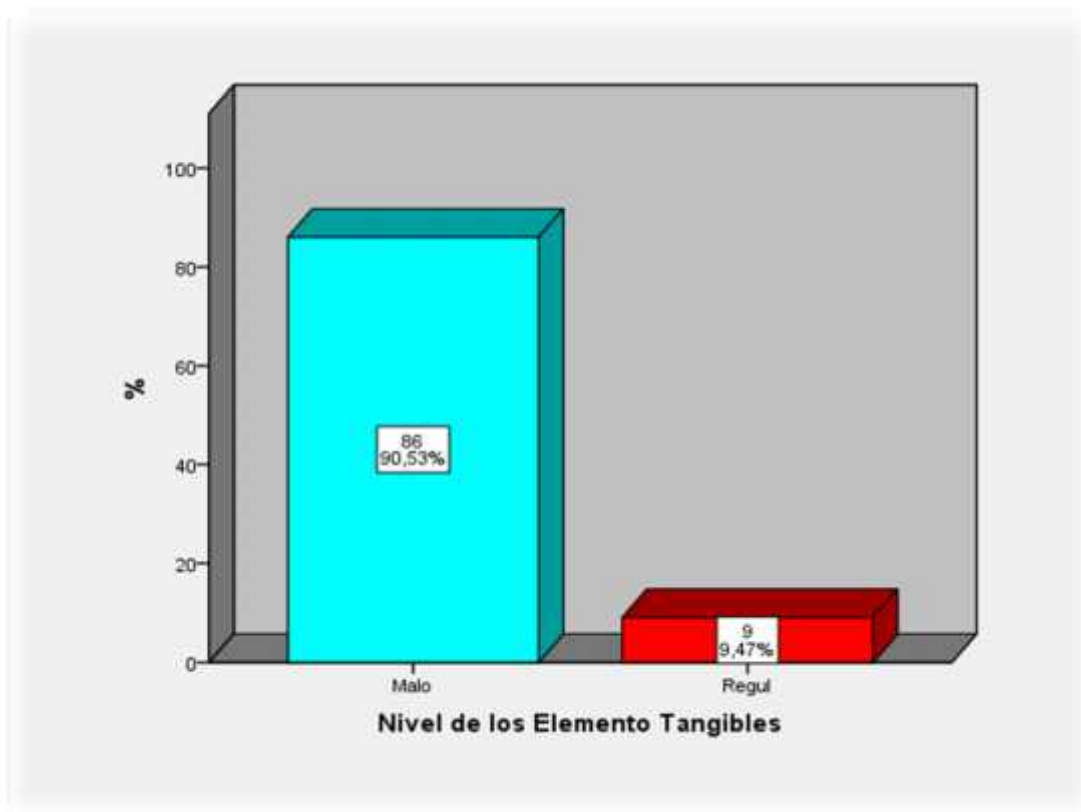


Figura 9. Nivel de los Elementos Tangibles en la Calidad del Servicio de los Gerentes Regionales.

Los elementos tangibles en las oficinas o áreas disponibles de las gerencias regionales, se observa que el 90,53%(86) lo califica como malo y el 9,47%(9) cree que están en condiciones regulares; mientras que ninguno lo considera alto.

2. De la fiabilidad

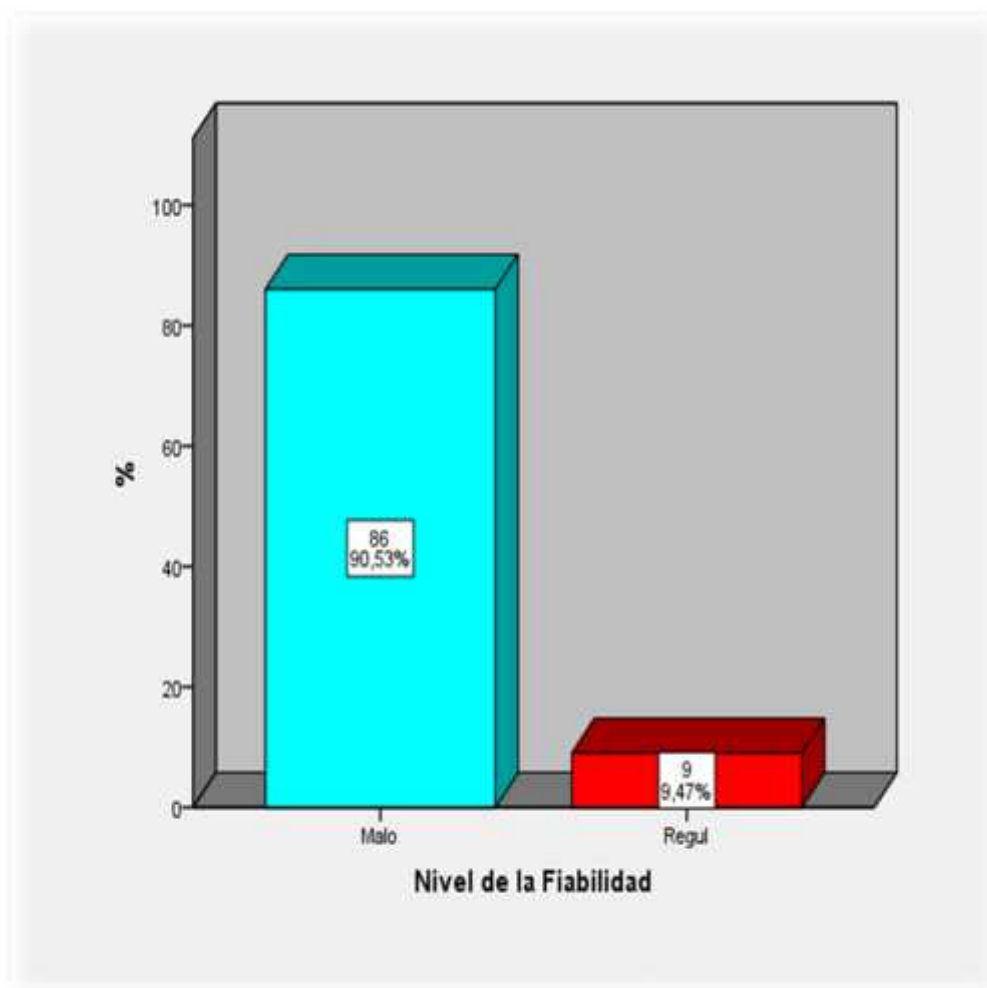


Figura 10. Nivel de la Fiabilidad en la Calidad del Servicio de los Gerentes Regionales.

La confianza de los gerentes regionales, según los resultados el 90,53%(86) de los encuestados lo consideran como malo y el 9,47%(9) lo cataloga como regular, es decir, no brindan confianza.

3. De la capacidad de respuesta

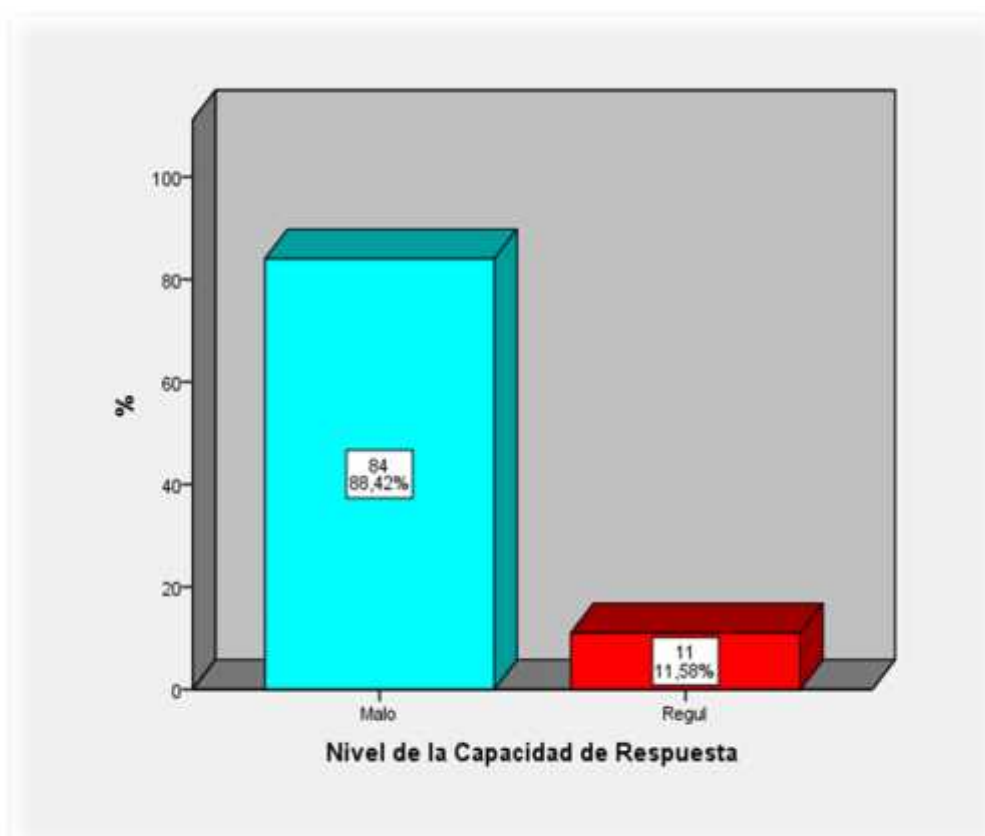


Figura 11. Nivel de la Capacidad de Respuesta en la Calidad del Servicio de los Gerentes Regionales.

La prontitud o la rapidez con que se atiende a los trabajadores, que analiza la capacidad de respuesta, indica que el 88,42%(84) evalúan como malo y el 11,58%(11), como regular; ninguno como alto.

4. De la Seguridad

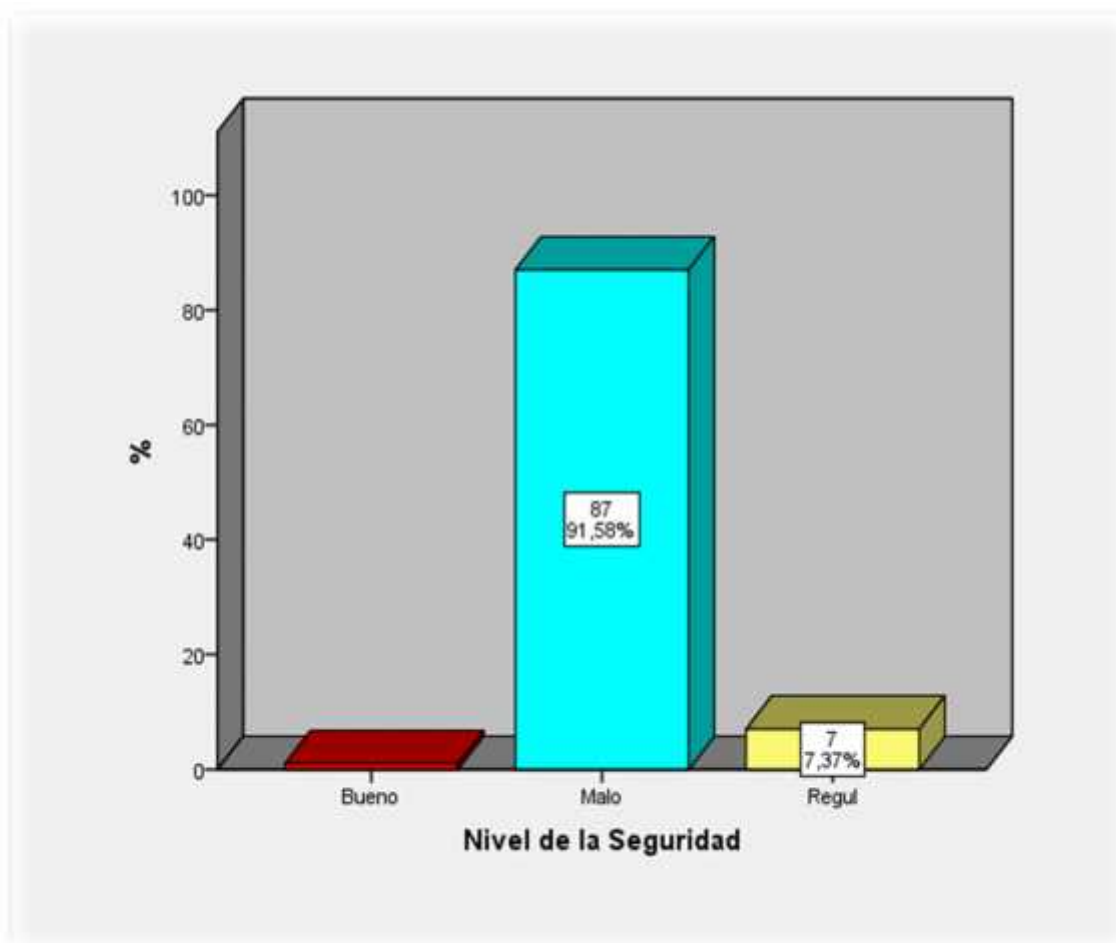


Figura 12. Nivel de la Seguridad en la Calidad del Servicio de los Gerentes Regionales.

Con respecto a la seguridad de los gerentes regionales, se observa que un contundente 91,58%(87) cree que es malo, el 7,37%(7) ubica el nivel de regular y 1,05%(1) señala que es bueno.

5. De la Empatía

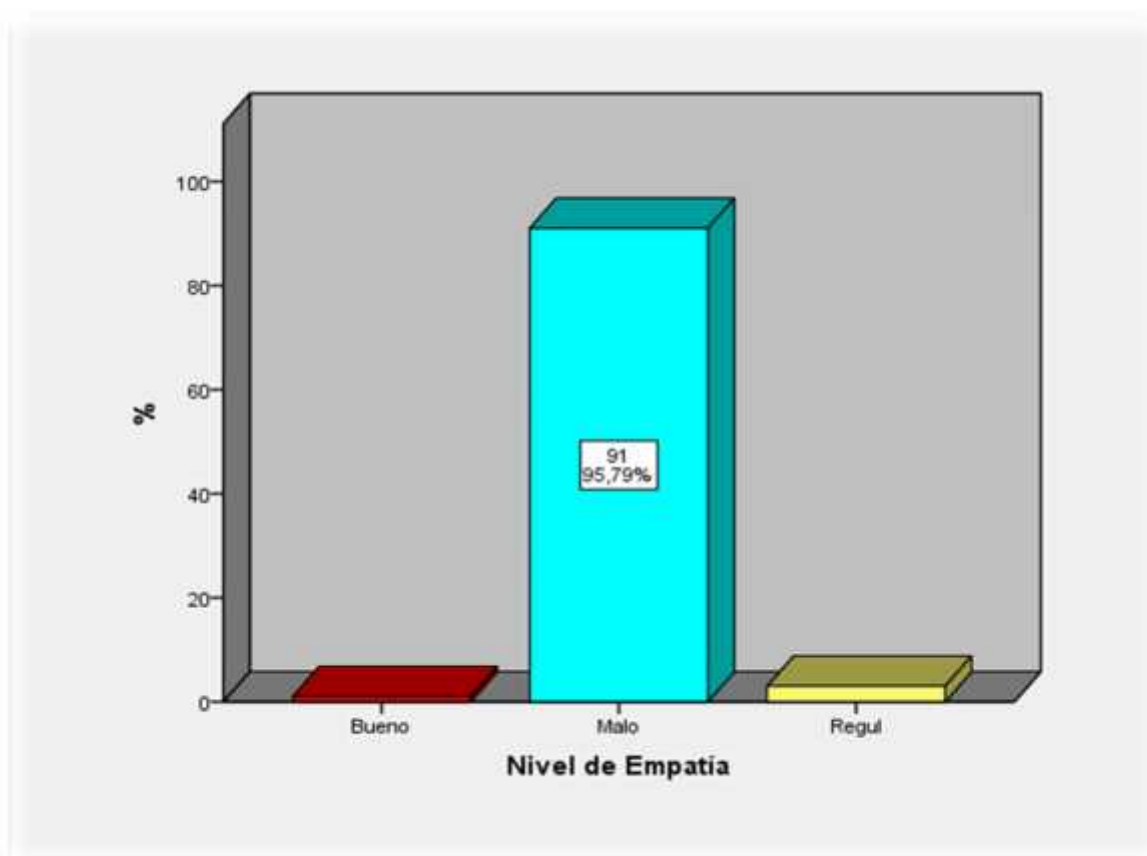


Figura 13. Nivel de la Empatía en la Calidad del Servicio de los Gerentes Regionales.

La situación de ubicarse en el lugar del trabajador, el análisis muestra que el 95,79%(91) de los encuestados respondieron que el nivel es malo, mientras 1,06%(1) indica que es bueno y el 3,16%(3) piensa que se encuentra en nivel regular.

ANEXO 09. DECLARACIÓN JURADA DE NEGACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

DECLARACION JURADA


YO, HIPÓLITO JOSÉ CALDERÓN ALEMÁN, Peruano, con DNI. N° 00370943, con domicilio real en Jr. Pasamayito N°213, Distrito, Provincia y Departamento de Tumbes, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, a usted expongo:

DECLARO BAJO JURAMENTO Y EN HONOR A LA VERDAD

Que, al solicitar autorización para la aplicación de mi instrumento Cuestionario del perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes - Perú, 2018; se me NEGÓ, aduciendo que no era necesario la aplicación de encuestas en la sede del Gobierno Regional de Tumbes.

En forma libre y voluntaria firmo la presente e imprimo mi huella digital, en señal de conformidad a las exigencias normadas.

Tumbes, Julio del 2018


HIPÓLITO JOSÉ CALDERÓN ALEMÁN
DNI. N° 00370943

ACTA DE ORIGINALIDAD


 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : FOS-PP-PR-02.02 Versión : 06 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Karl Friederick Torres Mirez, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor (a) de la tesis titulada “Relación entre Perfil Profesional y Calidad de Servicio de los Gerentes del Gobierno Regional de Tumbes, Perú, 2018”, del estudiante, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **22%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 14 de Diciembre de 2019.




Mg. Karl Friederick Torres Mirez
DNI N° 46710220

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

REPORTE TURNITIN

Relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes - Perú, 2018.


INFORME DE ORIGINALIDAD

22%	15%	0%	20%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repository.urosario.edu.co Fuente de Internet	1%
4	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	www.regionsanmartin.gob.pe Fuente de Internet	<1%
7	es.wikipedia.org Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Santo Tomas Trabajo del estudiante	<1%

AUTORIZACIÓN DE LA PÚBLICACIÓN DE TESIS

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, HIPÓLITO JOSÉ CALDERÓN ALEMÁN, identificado con DNI N° 00370943, egresado del Programa de maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒), No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: "Relación entre perfil profesional y calidad de servicio de los gerentes del Gobierno Regional de Tumbes - Perú, 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no
autorización:.....
.....
.....


HIPÓLITO JOSÉ CALDERÓN ALEMÁN
DNI N° 00370943

FECHA: 05 DE ABRIL DEL 2019

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

LA UNIDAD DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

HIPÓLITO JOSÉ CALDERÓN ALEMÁN

INFORME TITULADO:

RELACIÓN ENTRE PERFIL PROFESIONAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS GERENTES DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES - PERÚ, 2018.

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 05 de abril del 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por Unanimidad



KARL FRIEDERICK TORRES MIREZ
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN Y GRADOS UPG
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - PIURA